

# FORO DE INNOVACIÓN, CUIDADOS Y POLÍTICAS PÚBLICAS

---

## CONCLUSIONES 2020



Impulsan



FUNDACIÓN NAVARRO VIOLA



Acompañan



Apoyan



# Índice

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Capítulo 1:</b> Hacia una política integral de cuidados	<b>5</b>
<b>Capítulo 2:</b> Servicios y acompañamiento a cuidadores familiares	<b>10</b>
<b>Capítulo 3:</b> Innovación	<b>16</b>
<b>Reflexiones finales</b>	<b>21</b>

Coordinación y redacción:  
Silvia Gascón, Universidad Isalud  
Alejandra Vázquez, Surcos  
Manuel Aguilera, Impacto Digital

## Introducción

Uno de los mayores éxitos de las sociedades actuales es el aumento de la expectativa de vida debido a la disminución de la mortalidad en las edades avanzadas. Esto viene aparejado con otro fenómeno: a medida que los años pasan, aumenta la probabilidad de padecer enfermedades crónicas que suelen ir acompañadas de dependencia o discapacidad. Si bien las enfermedades crónicas no se curan y obligan a las personas a convivir con ellas durante largos períodos, es sabido que, si se les brinda apoyo y cuidado a quienes las padecen, es posible mejorar su calidad de vida de forma considerable.

En este contexto, la pandemia sacó a la luz una multiplicidad de prejuicios tendientes a biologizar y homogeneizar a la población mayor, un imaginario social arraigado en una concepción falsa acerca de lo que entendemos por vejez. Sabemos que las personas mayores se encuentran dentro de los grupos de riesgo pero también tenemos que considerar que es un grupo muy heterogéneo y que hay múltiples maneras de envejecer. Porque la vejez no es solamente la consecuencia de un proceso biológico, es también una construcción social y cultural. En ese sentido, la pandemia maximizó la discriminación y visibilizó los prejuicios y estereotipos acerca de las personas mayores<sup>1</sup>. Por eso, creemos que cambiar la visión de la vejez y el envejecimiento es un requisito de cualquier política pública destinada a personas mayores.

Desde estas concepciones, más de 30 organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas, organismos públicos y representantes del sector privado nos reunimos en diciembre del 2020 para debatir y compartir propuestas a los fines de mejorar las políticas de cuidado de la Argentina. La experiencia nos sirvió para establecer acuerdos comunes, el más importante de los cuales sea, probablemente, la necesidad de impulsar

---

1. Así lo señaló Edgardo de Virgilio (DINAPAM) durante su intervención en la mesa de Políticas Públicas del primer Foro de Cuidados.

desde todos los niveles del Estado y con el acompañamiento de la sociedad en su conjunto, políticas públicas que promuevan cuidados universales y de calidad a todas las personas mayores que viven con dependencia y apoyo a sus familiares.

Algunas experiencias y conclusiones a las que se arribó de forma colectiva y que detallamos a continuación pueden servir de insumos para su formulación.

- Los cuidados son un derecho humano y deben ser de calidad, de acceso universal y estar centrados en las necesidades y preferencias de las personas que viven con dependencia.
- Las políticas públicas de cuidados deben diseñarse con perspectiva de género, reconociendo y desnaturalizando la feminización de las tareas de cuidado, brindando redes que trasciendan el ámbito doméstico y que promuevan una distribución equitativa de las tareas de cuidados dentro del hogar entre varones y mujeres.
- Estas deben ser diseñadas con perspectiva federal, considerando las diferencias y desigualdades regionales, así como la multiculturalidad y la enorme heterogeneidad de este grupo poblacional.
- Los desafíos son tan grandes que es necesario aprovechar las nuevas tecnologías, promover el acceso igualitario a servicios digitales y entornos de innovación para que las instituciones de cuidado sean creativas y eficientes en su tarea.
- El Estado tiene un rol rector y de garante de derechos, pero los esfuerzos y la inversión de recursos tienen que ser compartidos entre el sector público, el privado y la sociedad civil, tanto en la capacitación, en la supervisión y en el apoyo permanente a las y los cuidadores, tanto remunerados como familiares.
- Las personas mayores tienen derecho a conocer sus derechos, ser consultados y consultadas, y participar activamente en el diseño de las políticas públicas que buscan mejorar su calidad de vida.



## Capítulo 1

### Hacia una Política Integral de Cuidados

La mesa de Políticas Públicas del primer Foro de Innovación, Cuidados y Políticas Públicas tuvo como tarea el abordaje de los principales pilares sobre los que deben construirse los sistemas de cuidados de largo plazo. Como resultado del debate, arroja-  
mos el siguiente ordenamiento para pensar una política integral de cuidados.

Quizás las palabras que más se escucharon en el primer momento de diagnóstico (y catarsis) fueron: soledad, cansancio, falta de coordinación, fragmentación, superposición, ausencias e individualismo. Una idea rondó todo el tiempo: ya sabemos lo que hay que hacer; sólo falta ponerse de acuerdo y hacerlo.

#### Marco conceptual y normativo

Partir desde un marco conceptual social sanitario que se enfoque en la atención centrada en la persona, sus necesidades e intereses, será fundamental.<sup>2</sup>

---

2. Varios documentos fueron señalados como fundamentales para comenzar a pensar un marco teórico conceptual y normativo para el desarrollo de políticas de cuidado: por ejemplo la Convención Interamericana para la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, ratificado por el Gobierno de Argentina, el documento “Envejecimiento saludable” de la OMS (2018), y la reciente proclamación de la “Década de Envejecimiento saludable 2020- 2030” por parte de las Naciones Unidas que tiene como uno de sus ejes fundamentales la atención de las personas mayores con enfermedades crónicas a través de sistemas de cuidados de largo plazo.

En todos estos documentos se deja claro que los sistemas de cuidados, además de integrales e integrados y centrados en las personas, deben estar basados en el enfoque de derechos y contar con perspectiva de género.

El cuidado debe ser considerado un derecho, dejar de ser una política de contingencia o estar dirigido sólo a la población con menores recursos económicos.

El acceso al sistema de cuidados debe ser equitativo y de calidad. “No es lo mismo envejecer en CABA que en el Chaco”, señaló Estela Atalef, Directora académica de la Mutual AMAOTE. Por eso es menester pensar una política integral de cuidados con especial atención a las inequidades territoriales.

Se debe partir de una mirada federal que permita compartir el marco de valores, al tiempo que haga posible realizar las adaptaciones necesarias, según jurisdicción y territorios.

### **Articulación Intersectorial e interjurisdiccional**

El alcance de una política de estas características estará dada por la posibilidad de coordinar e integrar recursos provenientes tanto del sector público como privado y, principalmente, de un esfuerzo de la sociedad civil por reconocer los cuidados de las personas mayores dentro de una nueva cosmovisión de la vida.

Es necesario generar acuerdos con todas las organizaciones que prestan algún tipo de asistencia o cuidado a esta población. Existen recursos disponibles que merecen articularse en pos de conseguir metas y objetivos comunes y así llegar a todos quienes lo necesiten. Tanto Lorena Spina -Gerenta Operativa de Formación Integral del Gobierno de la CABA-, como Adriana Capuano -referente del Ministerio de Salud de la Nación- trabajaron arduamente en esta línea conformando sistemas integrales de cuidados y avanzando en la coordinación interjurisdiccional.

### **Participación de la Sociedad Civil**

Una tarea de tal magnitud no puede ser abordada por un solo actor: las organizaciones de la sociedad civil deben sumarse a esta propuesta. Las acciones de voluntariado que surgieron durante la pandemia fueron un punto de inflexión para la colabo-

ración de gran parte de la sociedad civil sobre esta problemática. Formalizar este tipo de trabajo colaborativo es otra línea de trabajo sobre la que apuntar esfuerzos. “Surgieron muchos voluntarios que deberían integrarse en el cuidado de personas mayores”, señaló Estela Atalef.

## **Importancia de la formación, capacitación y supervisión**

Constanza Salvador, responsable de formación de cuidadores de DINAPAM, planteó la importancia de la capacitación, supervisión y apoyo permanente a los cuidadores tanto formales como familiares. En este sentido, existe una preocupación por las dificultades que generó la pandemia para realizar la indispensable práctica en los hogares particulares o colectivos. Estela Atalef, por su lado, informó que, desde Amaote, también se capacitan cuidadores y personas mayores para su autocuidado. Al mismo tiempo, Atalef alertó sobre la ausencia de formación de profesionales con visión gerontológica en la mayoría de las carreras de grado.

Edgardo de Virgilio, en la misma dirección, afirmó que hay que pensar también en las condiciones de trabajo. “Los cuidadores son poco reconocidos y mal remunerados. Hace falta una legislación que los proteja”, consideró.

## **Disponibles, accesibles y transparentes**

Contar con una buena información es el piso para construir una política de cuidados en la que los servicios sean accesibles, transparentes y estén disponibles para todos y todas. En ese sentido, desde el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires se está desarrollando una web para que todas las personas puedan acceder a la información y conocer los servicios disponibles. “Podrán recorrerla y conectarse a una mesa de ayuda para que les ofrezcan orientación o derivación”, comentó Lorena Spina. Así también, desde la DINAPAM se construyó un Registro Nacional de Cuidadores Domiciliarios, al que se puede acceder desde la página institucional. Se entiende, en tal sentido, que tener información clara, precisa y accesible es clave para transparentar los sistemas.

## Participación de las personas mayores

Como se dijo, la pandemia dejó en claro las situaciones de vulneración de derechos a los que se ven sometidas las personas mayores. En este escenario se visibilizó completamente la falta del acceso oportuno a la salud, el trato infantilizado y la ausencia de servicios especializados, entre otros. Por tal motivo, se presenta como una urgencia reconocer la voz de las personas mayores, no sólo en las demandas, sino también en la construcción de las políticas que a ellos atañen.

Amalia Suárez, Coordinadora de la Asociación de Derechos de Adultos Mayores del Colegio Público de Abogados destacó que los mayores desconocen sus derechos y que sería importante trabajar con ellos sobre el tema. Además, manifestó, en coincidencia con otros integrantes, su preocupación por la salud mental durante y después de la pandemia y propuso “crear una red voluntaria de psicólogos que den respuesta a ello”.

Desde Amaote, en tanto, se están desarrollando cursos de autocuidado para personas mayores, es decir, se está construyendo una herramienta fundamental para la autonomía y respeto de los mayores. Este tipo de prácticas se extendió en el mundo y, por estos días, representa el primer nivel de prevención y protección de la salud.<sup>3</sup>

## Sustentabilidad del Sistema

Para que un sistema integral de cuidados sea sustentable el financiamiento debe ser compartido. El Estado, en sus distintos niveles y jurisdiccionales, las obras sociales, las propias familias y las personas mayores, deberán aportar recursos según sus posibilidades.

---

3. La Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores establece pautas para promover, proteger y asegurar el pleno goce y ejercicio de los derechos de la persona mayor, Ley 27.360.

El servicio y la calidad del mismo debe estar garantizada más allá de quién/es lo financien. Y, por supuesto, se debe enmarcar en el concepto de economía del cuidado, con el fin de visibilizar el trabajo que a diario realizan las mujeres.<sup>4</sup>

---

4. Claudia Molina Directora de la Dirección de Dependencias y Atención Primaria de la Ciudad de Bs. As. con adultos mayores concluye: “Todos los que somos hacedores técnicos, que no estamos en las puntas de los que gestionan las políticas públicas, tenemos muy en claro en que hay que trabajar. La realidad es que cuesta mucho poner en valor la cuestión gerontológica. Es urgente pensar también, un Plan Nacional de Alzheimer”.

## Capítulo 2

### Servicios y acompañamiento a cuidadores familiares

#### Envejecimiento de la población



Argentina es uno de los países con población más envejecida en América Latina y el Caribe, y continúa envejeciendo a un ritmo acelerado. Según el Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía, en el país, para el año 2050, una de cada cinco personas tendrá más de 65 años de edad. Así es que, actualmente, nuestro país se encuentra en una etapa de envejecimiento avanzado.

Este escenario trae aparejado un aumento en la demanda de cuidados de largo plazo para las personas mayores, particularmente para aquellos que requieren asistencia en actividades de la vida cotidiana. Las estadísticas sostienen que, en 2020, la población de 60 años ascendió al 15,7% de la totalidad, lo que equivale a casi 7,1 millones de personas. Además, se proyecta que esta proporción continúe incrementándose, llegando al 22% en 2050, es decir, unos 12,5 millones de personas.

Según las estimaciones, en 2012, en Argentina alrededor del 10% de las personas mayores de 60 años presentaba dificultades para realizar actividades básicas de la vida diaria y el 22% tenía complicaciones para llevar a cabo las tareas instrumentales. Con los datos de población de 2020, esto equivale a unas 678 mil personas mayores con dificultades para hacer sus actividades básicas diarias y 1,5 millones de personas con dificultades en actividades instrumentales. De esa forma, en total, suman 1,6 millones de hombres y mujeres que tienen algún grado de necesidad de apoyo. Así, las tendencias demográficas ponen en

evidencia que aumentará la demanda de servicios de cuidado. En este contexto, la Mesa de Servicios para personas mayores del Foro “Innovación, Cuidados, y Políticas Públicas” plantea que para hacer frente a esta demanda es necesario ampliar la red de servicios de cuidados, considerando que estos son aún insuficientes para satisfacer las necesidades y enfatizando el desafío de optimizar su calidad.

## **Jerarquización, profesionalización, regulación de los Servicios de cuidados y acompañamiento en la inserción laboral de cuidadores**

Los Servicios de Cuidados deben estar orientados a garantizar una atención integrada, centrada en la persona y en atender los diferentes grados de dependencia que afectan a las mujeres en las franjas etarias más avanzadas (teniendo en cuenta la mayor esperanza de vida en ellas y la mayor carga de morbilidad y de discapacidades). En suma, resulta imprescindible considerar la diversidad de las etapas y las formas de envejecer de las personas individuales y de cada comunidad en particular. Estos servicios específicos deben estar orientados en la atención centrada en la persona, partiendo del respeto pleno no sólo a su dignidad y derechos, sino de sus intereses y preferencias y contando con su participación efectiva. La posibilidad de acceder a diferentes servicios de cuidados y la multiplicación de los Centros de Día son fundamentales.

Por otra parte, hay varios aspectos indispensables para avanzar hacia un sistema que entienda los cuidados como parte integral de su sistema de salud. Por ejemplo, la creación de servicios específicos en función del problema, que es lo que define la necesidad, además de las residencias de personas mayores y de la implementación de procesos que garanticen la accesibilidad a las coberturas. Además, resulta fundamental el análisis del perfil laboral y técnico de los y las cuidadoras remunerados en profundidad, su formación continua, la incorporación de nuevos contenidos teóricos y prácticos, y la consideración del régimen laboral de los cuidadores y su entorno. La formación debe ir de la mano de un acompañamiento en la inserción laboral y supervisión.

Además, existe una brecha entre la realidad, lo que se necesita y lo que ofrecen los programas de formación. “Hay que ajustarlos para que generen competencias, habilidades, conocimientos y actualización para que los cuidadores puedan dar un cuidado de calidad. Esta calidad debe estar basada en datos, con una estrategia que pueda ser medida y perfeccionada en función de las necesidades dinámicas del grupo, y en función de las nuevas tecnologías”, señaló Laura Bosque, Directora Ejecutiva de Fundación Trauma.

Por su lado, Josefina Sánchez, Presidenta de la Cooperativa SOL TRE CHA planteó la necesidad de elaborar una legislación para poder conveniar con las Obras Sociales, de forma que los cuidados sean servicios inclusivos y abarquen a todos los sectores del cuidado.

Otros aspectos que favorecerían el acceso a un cuidado que promueva la calidad de vida de las personas mayores son la jerarquización, el reconocimiento y la profesionalización de quienes ejercen las tareas de cuidados, la regulación de la prestación del servicio, la acreditación de su formación, la percepción de honorarios que hagan a su dignidad profesional y el acceso a medidas de protección de su salud. De la misma forma, la garantía de capacitación y actualización permanente de los y las cuidadoras, cuando ejerzan su actividad bajo relación de dependencia pública o privada, también generaría mejores condiciones para que los adultos mayores puedan tener una mejor calidad de vida.

## **Los cuidados desde una Perspectiva de Género y de Derechos Humanos**

Sabemos que, históricamente, los cuidados estuvieron sostenidos por las mujeres que asumieron estas tareas asignadas -a través de la socialización genérica-, producto de una cultura patriarcal. Las brechas de género conviven con el desarrollo de prácticas sociales e institucionales que sostienen y reproducen no sólo desigualdades entre varones y mujeres, sino también desigualdades entre mujeres de distinta clase social.

Este contexto produce una sobrecarga de trabajo cotidiano de

las mujeres, que deben combinar el trabajo remunerado con el trabajo doméstico de cuidado sin remuneración. También lleva a una mayor desigualdad entre aquellas que pueden comprar servicios de cuidado en el mercado y las que no tienen recursos para hacerlo.

La feminización de los cuidados es un tema central en el abordaje y requiere de una visión no sólo desde quienes necesitan los cuidados -mayoritariamente mujeres-, sino desde quienes los brindan -también mujeres mal remuneradas-. Incorporar las Perspectivas de género y derechos humanos al tema de los cuidados implica desnaturalizar la concepción de cuidados como un tema exclusivo del ámbito doméstico, familiar y femenino. Esto plantea desigualdades porque las mujeres encuentran dificultades en invertir en trabajo remunerado. Es más, el sistema familiarista, que está agotado, genera tensión al interior de las familias. En este punto, Surcos AC. planteó la necesidad de redefinir los cuidados, no como una temática doméstica y familiar, sino de un modo colectivo. Además, propuso incluirlos como parte del proceso salud-enfermedad-cuidado, de un desarrollo dinámico y con una construcción histórica que involucra relaciones participativas.

Por consiguiente, quedó claro que la visibilización de la feminización de los cuidados debe ser un objetivo específico y que abordar los cuidados como un derecho universal requiere de un trabajo articulado e intersectorial que incluya al Estado, con intervenciones y políticas apoyadas en acciones que tiendan a reducir las inequidades de género, promoviendo modalidades de atención formal que apoyen a las familias en su rol proveedor de cuidados.

## **La digitalización en los servicios de cuidados**

La incorporación de tecnologías digitales en los servicios de cuidados es un desafío importante, tendiente a promover la calidad asistencial en el contexto de la pandemia.

El acercamiento de los adultos mayores a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) reviste gran importancia, ya que promueve una mayor inclusión social y comunitaria, al

tiempo que evita la segregación y el aislamiento por el desconocimiento y la falta de acceso a dichos recursos tecnológicos. En la sociedad actual, las TIC ocupan un lugar fundamental: la “cultura digital” se imbrica en los aspectos más simples y cotidianos de nuestras actividades y juega un rol fundamental en la extensión de la vida activa e independiente de las personas mayores a través de la promoción de la autogestión de la salud. Por otra parte, ante una pandemia en la que se dispusieron restricciones a las reuniones de personas, las TIC minimizan y resuelven las limitaciones espacio-temporales para que las personas mayores continúen comunicadas y se promueva el aprendizaje colaborativo y cooperativo. “La brecha digital es transversal a toda la formación. Desde la Fundación desarrollamos una capacitación para profesionales de la salud en contexto de pandemia”, señaló Laura Bosque de Fundación Trauma. “Los profesionales necesitan adaptarse a las nuevas tecnologías para encontrar el nexo entre la tecnología y el contacto humano. Para nosotros la propuesta es incluir a los cuidadores formales dentro de las políticas públicas”, agregó.

## **Programas de acompañamiento a familiares cuidadores**

La pandemia de COVID-19 puso en evidencia la escasez de Programas de acompañamiento, fortalecimiento y atención a familiares cuidadores de personas mayores y nos reveló la situación en la que se encuentran los países en relación al tema de los cuidados. Así, se expusieron las desigualdades vinculadas a la injusta división sexual del trabajo y los cuidados.

En 2017, la Encuesta de la Deuda Social Argentina (EDSA) investigó quiénes son las personas que se ocupan de las tareas de cuidado de las personas mayores con dificultades para desenvolverse en las actividades de la vida diaria y concluyó que en el 76,8% de los casos se trata de un familiar que convive con la persona mayor que necesita cuidados: el cónyuge o pareja, un hijo/a u otro familiar. Es decir, en 4 de cada 5 hogares con necesidades de cuidados, la ayuda proviene de la propia familia. El núcleo familiar es quien sustenta la mayor carga de cuidado y, dentro de este núcleo, son las mujeres quienes concentran esas tareas. Las actividades de cuidados son algunas de las responsabilidades que más impactan de forma negativa en la salud

física y emocional de las personas, llegando, en algunos casos, a generar estrés crónico. Es por ello que surge la necesidad de implementar Programas de acompañamiento a familiares que cuidan, a los fines de que se promuevan espacios de capacitación, reflexión y contención. Diego Aguilar, de Fundación León, planteó: “En Argentina está ALMA hace 30 años y ha logrado hacer réplicas en casi todas las provincias del país. Son asociaciones constituidas por los mismos familiares-cuidadores donde comparten e intercambian experiencias, se crea un espacio para conocer sus derechos y así facilitar políticas públicas. Son espacios para que lxs familiares cuidadores tengan su voz. Los familiares-cuidadores lograron impulsar la primera ley de Alzheimer del país (en Tucumán)”.

Asimismo, el Dr. Silvio Aguilera, Presidente de Fundación Emergencias, manifestó: “El cuidador no-familiar tiene un respaldo institucional que no tiene el cuidador familiar (informal), por esto se desarrolló el programa ‘Cuidá bien’”.

“Cuidá bien” es una plataforma para la capacitación de familiares cuidadores de personas con dependencia, desarrollada por Impacto Digital en articulación con Fundación Emergencias, Universidad Isalud y Fundación Navarro Viola y Surcos. La misma incluye un curso y material bibliográfico complementario totalmente gratuito, que ofrece diversos y amplios recursos, como guías de alimentación, ejercitación y prácticas de cuidado confeccionados junto a profesionales de la salud. La herramienta fue creada con el fin de mejorar la calidad de los cuidados a personas mayores y logró alcanzar a miles de personas antes de la pandemia. En el contexto que planteó el COVID-19 y su etapa posterior, además, el proyecto aspira a jerarquizar y fortalecer el sector no profesional de la economía de cuidados dedicado a personas mayores.



## Capítulo 3

### Innovación

#### Innovación y políticas públicas de cuidado

No existe Estado en el mundo, y mucho menos en América Latina, que se encuentre íntegramente preparado para acompañar a las cientos de miles de personas que todos los años se suman a la población mayor que vive en situación de dependencia para la realización de las actividades de la vida diaria. De todos modos, sabemos que la transición a una sociedad que acompañe la vejez no es opcional, y también sabemos que lograrlo requiere de creatividad e innovación.

Además, tenemos otras dos certezas: sin el Estado no se puede, pero que con el Estado sólo no alcanza. Por eso, durante el 1er Foro de Innovación, Cuidados y Políticas Públicas, la Mesa de Innovación y Cuidados se compartieron experiencias innovadoras sobre cuidados familiares desde la sociedad civil, el sector privado e instituciones públicas. Durante ese intercambio, se plantearon cinco lineamientos para pensar políticas públicas innovadoras que permitan fortalecer los sistemas de cuidado.

#### Primer lineamiento: observar las necesidades de las personas con dependencia

¿Cómo pueden las nuevas herramientas de geolocalización ayudar a las personas con dependencia? ¿Se podría desarrollar una app para mejorar los servicios de cuidado? Este tipo de preguntas son un pésimo lugar para comenzar a pensar la innovación, ya que tienen algo en común: se centran en la herramienta y no en el problema que se quiere resolver. Los proyectos que se enamoran de una herramienta tecnológica suelen dar lugar a grandes iniciativas, muy atractivas desde el relato, pero que acaban

siendo poco transformadoras. En este sentido, Pierre Yves Herrouet, fellow de Ashoka y Director de Desarrollo Socio Económico de la Provincia de Salta, destacó la necesidad de promover tecnologías innovadoras sencillas, de bajo costo, que permitan mejorar la calidad de vida de las personas con dependencia. Por ejemplo, prendas diseñadas específicamente para personas con movilidad reducida, que cuenten con botones especiales de fácil manipulación, pueden contribuir a incrementar los niveles de autonomía de una persona, mejorando así su autoestima, su calidad de vida y la de sus cuidadores.

## **Segundo lineamiento: un Estado cercano**

Uno de los principales cuellos de botella para la implementación de políticas públicas innovadoras suelen ser las barreras que tiene el Estado para llegar a sus destinatarios finales. Por ejemplo, un programa de vacunación puede fallar porque el sistema de turnos de un centro de salud no es amigable al usuario, o un plan de revinculación educativa puede fracasar si los estudiantes no se enteran que el mismo existe. Esto es lo que se conoce como “el problema de la última milla”: proyectos millonarios y con mucho potencial transformador fracasan por no encontrar los canales adecuados.

En este sentido, las políticas sociales más efectivas encontraron una solución simple, que es seguir a los usuarios. En vez de esperar a que la población se acerque al Estado, las políticas públicas tienen que habitar los espacios que los ciudadanos ya ocupan. Y esto es central, sobre todo, cuando hablamos de herramientas tecnológicas. Por eso, durante la pandemia los docentes usaron mucho más WhatsApp que aulas virtuales: era la herramienta que los estudiantes ya conocían. Lograr que los usuarios incorporen en sus hábitos el uso de nuevas aplicaciones, nuevas plataformas virtuales o nuevos canales de comunicación resulta mucho más difícil y menos efectivos que invertir la lógica: diseñar políticas sociales que utilicen los canales que las ciudadanas y ciudadanos ya conocen.

Este mismo principio se aplicó para el lanzamiento del antes mencionado Cuidá Bien, que tuvo como objetivo mejorar los cuidados familiares a personas mayores y que fue diseñado por

Impacto Digital, Isalud, Fundación Emergencias y Fundación Navarro Viola. El curso se ofreció en los campus virtuales de las distintas organizaciones, pero el principal canal de difusión fue una plataforma mucho más conocida por todos y todas: YouTube. Mientras que cientos de personas vieron el curso en las plataformas especializadas, los videos en YouTube alcanzaron decenas de miles de reproducciones, mejorando la calidad de vida de muchas más personas.

### **Tercer lineamiento: soluciones locales a los problemas globales**

El envejecimiento poblacional es una realidad global. Sin embargo, las heterogeneidades no se dan sólo entre países, sino también hacia su interior. Por ejemplo, dos municipios dentro de una misma provincia pueden contener realidades muy disímiles: no es lo mismo envejecer en un contexto rural que en una gran ciudad; en una ciudad de ingresos medios que en una de ingresos altos; o en una ciudad universitaria que en una “envejecida”. Y si bien el Estado Nacional no puede renunciar a su rol de garante de derechos, los gobiernos locales cuentan con una oportunidad privilegiada para la innovación en materia de cuidados. Como destacó Mercedes Contreras, de la Municipalidad de San Martín, los gobiernos locales establecen vínculos de proximidad y acompañamiento a las personas mayores que les otorgan mayores márgenes de flexibilidad para reaccionar frente a los distintos emergentes que plantea el ejercicio de las políticas públicas.

En ese sentido, no hay mayor emergente que una pandemia global. El 2020 obligó a los gobiernos, en todos los niveles, a innovar. Y fueron, en particular, los gobiernos locales quienes más rápido estuvieron en condiciones de superar los obstáculos para sostener el contacto con las personas de su comunidad: proliferaron los seguimientos por WhatsApp, las políticas públicas se trasladaron a Zoom y se convocó a la sociedad civil a la participación social.

Si antes del 2020 la falta de conectividad ya constituía una barrera para el acceso a derechos, durante la pandemia el acceso a internet se convirtió en una herramienta esencial. En este sen-

tido, Lucas Bazán, del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, compartió los desafíos que se enfrentaron durante la pandemia, que los llevó a desplegar políticas de cercanía: frente a la demanda de muchas personas mayores que necesitaban asistencia para la utilización de herramientas digitales se implementó, en tiempo récord, un Programa de Acompañamiento Digital.

Los ciclos de la política pública a nivel nacional son complejos y de largo plazo, ya que demandan de la articulación entre actores diversos y la búsqueda de equilibrios y acuerdos siempre endebles. La política pública local, por el contrario, reacciona rápido a los emergentes locales y presenta otros márgenes para la innovación. No debe sorprender, en esta línea, el protagonismo que vienen cobrando los gobiernos locales en materia de política social desde finales del siglo pasado: tendencia que promete profundizarse y que es necesario acompañar desde la sociedad civil, la academia, el sector privado y los gobiernos nacionales y provinciales.

Como destacó Gabriela Rey, de la Asociación Mutual de Protección Familiar, las familias de las personas mayores con dependencia se encuentran a menudo solas y desbordadas en las tareas de cuidado. En este sentido, resulta fundamental fortalecer las políticas de acompañamiento, contención y seguimiento a cuidadores familiares.

## **Cuarto lineamiento: pensar la innovación desde el Estado y en defensa de los Derechos Humanos**

La innovación, por momentos, parece un atributo exclusivo de las empresas tecnológicas de Silicon Valley. Sin embargo, el Estado, los movimientos sociales y las organizaciones comunitarias y de derechos humanos constituyen un terreno fértil para cultivar la innovación social.

No puede haber innovación sin crítica social. El Foro de Innovación, Cuidados y Políticas Públicas es un espacio para disputar esta agenda desde una perspectiva de ampliación de derechos, contribuyendo a construir capacidades estatales y defendiendo los derechos humanos. En esa línea, Magdalena Saguier, Directora Ejecutiva de la Fundación Navarro Viola, compartió

la experiencia que impulsan junto a Fundación SIDOM y Municipios de la provincia de Buenos Aires para “pensar sistemas proactivos de atención de las personas mayores frágiles de una localidad para resolver sus necesidades sociales y sanitarias de manera rápida y efectiva”. Así, quedó claro que es posible innovar desde y junto al Estado, desde una perspectiva comunitaria y atendiendo los aportes de la sociedad civil y los movimientos sociales.

### **Quinto lineamiento: no reinventar la rueda**

Charly García dijo alguna vez que, mientras quien le roba a uno es un mediocre, quien le roba a todos es un genio. En otras palabras, lo que el músico intentó decir es que la copia es la mejor arma para la innovación. En ese sentido, multiplicar los espacios de diálogo y articulación entre distintos gobiernos, actores de la sociedad civil, el sector privado y las instituciones académicas resulta fundamental para acelerar los procesos y achicar los tiempos de transferencia cuando se desarrollan nuevas tecnologías, políticas públicas innovadoras o se detectan nuevas necesidades que no están siendo cubiertas.

Una de las experiencias que se compartió en el Foro fue la del Hackaton “Desafío Mayor”, impulsado por la Embajada de Israel, que convocó a 46 equipos de desarrollo, 50 mentores y 350 participantes a diseñar soluciones para mejorar la calidad de vida de las personas mayores en América Latina.

En este sentido, el Foro de Innovación, Cuidados y Políticas Públicas es un espacio para consolidar un ecosistema de innovación en los cuidados para la construcción de políticas públicas inclusivas, eficaces, flexibles y centradas en las necesidades de las personas con dependencia.

## Reflexiones finales

La aceleración del proceso de envejecimiento y, particularmente, el aumento de la longevidad de la población argentina reclama la organización de servicios de cuidado de las personas mayores que requieren asistencia para desarrollar sus actividades de la vida cotidiana. La pandemia de COVID-19 no hizo más que poner sobre la mesa y agudizar la escasez de programas que aborden este problema desde todas sus aristas. El marco jurídico existente declara que el acceso a los cuidados es un derecho: llegó el momento de poner el concepto en acción a través de políticas de cuidados de largo plazo, transparentes y de acceso universal.

Desde las entidades representadas en el primer Foro de Innovación, Cuidados y Políticas Públicas sostenemos que los cuidados de los adultos mayores en particular, pero de todo ser humano en tanto miembro de una comunidad, constituye un problema colectivo. Es por ello que entendemos que el Estado tiene un rol rector y garante del derecho al cuidado pero que, a los efectos la sustentabilidad de un sistema de servicios de cuidados integrados e integrales, los esfuerzos y la inversión de recursos deben ser compartidos entre el sector público, el privado y la sociedad civil.

Desde el Foro de Innovación, Cuidados y Políticas Públicas aspiramos a y proponemos un sistema de servicio de cuidados innovador que tenga, desde su concepción, una mirada federal, que esté basado en derechos, centrado en la persona y cuente con una clara perspectiva de género.

Sostenemos que el proyecto debe tener en cuenta las inequidades regionales con el fin de comprender los valores locales y de este modo realizar las adaptaciones necesarias para cada jurisdicción. Entendemos que es la política pública local la que tiene mayor capacidad de reacción y de acción para proporcionar soluciones a los emergentes locales de este problema global.

Es nuestro objetivo difundir y visibilizar los derechos de las personas mayores, así como trabajar con el imaginario y la representación de esta población para entender que existen veje-

ces múltiples y que es posible vivir todas las etapas de la vida de forma activa y saludable. Creemos que los servicios de cuidados deben estar orientados a garantizar una atención integral centrada en la persona según los diferentes grados de dependencia. Resulta imprescindible tener en cuenta la diversidad de las etapas y las formas de envejecer de los sujetos individuales y de cada comunidad en particular. Por consiguiente, sostenemos que se deben crear servicios específicos en función del problema y no adaptar los diagnósticos a los recursos existentes.

Para lograr un servicio adecuado, consideramos fundamental garantizar la capacitación y la actualización permanente de las aptitudes teóricas, prácticas y emocionales los cuidadores y las cuidadoras remunerados certificados, además de la formación progresiva de aquellos cuidadores remunerados que no poseen certificación. La instrucción debe ir de la mano de un acompañamiento en la inserción laboral, supervisión, jerarquización y regulación del trabajo y los derechos de los trabajadores y las trabajadoras del cuidado remunerado.

Por otra parte, está comprobado que la resolución práctica y cotidiana de los cuidados de las personas mayores en nuestro país recae mayoritariamente sobre las familias. Es por ello que consideramos imperioso dirigir nuestra atención y esfuerzos a satisfacer las necesidades de los familiares cuidadores. Dado el carácter esencialmente relacional de los cuidados, este enfoque no significa desatender a los demás actores en el proceso. Todo lo contrario. Los familiares necesitan contar con oportunidades de formación específica para mejorar la calidad de los cuidados brindados a la persona mayor. Pero también es necesario reconocer que esta tarea generalmente resulta en una exigencia extrema para la familia, lo que constituye un factor de riesgo para que emerjan violencias de distinto tipo. Es por eso que sostenemos que un sistema integral de los cuidados debe proveer programas de acompañamiento a familiares que cuidan para promover espacios de capacitación, reflexión y contención que redunden en su beneficio y, simultáneamente, en el de los destinatarios de los cuidados. Las familias suelen desconocer los derechos y recursos estatales, comunitarios y sociales disponibles a causa de un déficit comunicacional de las políticas públicas, con consiguiente, un sistema de servicios de cuidado

transparente debe visibilizar estos recursos para garantizar el acceso a ellos.

El problema del familismo nos lleva a una cuestión crucial asociada a los cuidados del adulto mayor: su feminización. Históricamente asociado a la división sexual del trabajo, han sido y siguen siendo las mujeres quienes se hacen cargo de asistir a las personas con dependencias. Estas prácticas no sólo constituyen para ellas una sobrecarga de estrés físico y psíquico, profundizando las desigualdades entre varones y mujeres, sino también las desigualdades entre mujeres de distinta clase social, ya que las más perjudicadas son aquellas mujeres de los sectores vulnerados que no están en condiciones de comprar servicios de cuidado. Es por ello que nos proponemos desnaturalizar la concepción de cuidados como un tema perteneciente al ámbito doméstico, familiar y femenino para llevarla a la arena de lo colectivo.

La emergencia sanitaria por Covid 19 puso en evidencia la crisis de los cuidados. Por un lado, la cantidad de personas mayores que carecen de redes de apoyo, cuidadorxs y/o recursos y por otro, se sabe que las mujeres realizan cerca del 80% del trabajo de cuidados no remunerado. En relación a esto, las medidas de confinamiento y aislamiento social preventivo y obligatorio adoptadas en todo el mundo como respuesta ante la pandemia conllevan la restricción de movimientos, la reducción de las interacciones en la comunidad, el cierre de servicios, el aislamiento en los entornos domésticos y la búsqueda de soluciones individuales por parte de los entornos familiares para el cuidado. Es por ello que no basta con promover equitativamente los cuidados entre varones y mujeres sino pensar nuevas formas de gestionar los cuidados y el compromiso del Estado para atender la dimensión estructural de éstos.

Propugnamos el desarrollo de un servicio integral e integrado de cuidados, cuidadores formales, centros de día y viviendas asistidas como un apoyo vital para que las personas mayores con dependencia envejecan con el acompañamiento profesional y técnico imprescindible y que simultáneamente represente un alivio a las familias que pueden confiar en estos servicios y contar con un respiro indispensable.

Si nos encontramos ante un desafío inédito, también estamos frente a una oportunidad única en la historia de la humanidad. El desarrollo de un campo fértil en materia de innovación científica y tecnológica nos abre un escenario de oportunidades para potenciar la construcción de soluciones dinámicas y accesibles. Las nuevas tecnologías deben permitir mejorar la calidad de vida de las personas con dependencia para, de forma sencilla y económica, promover su autonomía; comunicar y formar a familiares cuidadores y trabajadores de los cuidados; y promover una mayor inclusión social y comunitaria de todos los actores intervinientes en el proceso de los cuidados.

FORO DE INNOVACIÓN,  
CUIDADOS Y POLÍTICAS PÚBLICAS

---

CONCLUSIONES 2020