

# Older People in a Connected Autonomy? Promises and Challenges in the Technologisation of Care

*¿Personas mayores en autonomía conectada? Promesas y retos en la  
tecnologización del cuidado*

**Tomás Sánchez Criado and Miquel Domènech**

## Key words

- Autonomy
- Empirical Ethics
  - Relatedness
  - Older people
  - Home care

## Palabras clave

- Autonomía
- Ética empírica
  - Formas relacionales
  - Personas mayores
  - Teleasistencia a domicilio

## Abstract

This paper offers an ethnographic interpretation of how in a changing context of family care different Spanish home telecare services provide older people with social links to prevent their isolation, granting them “connected autonomy”: the promotion of their autonomy and independent living through connectedness. To do so, services need to craft a network of “contacts”. Different versions of the term *figuration* are employed to describe the practical materializations of the forms of relatedness put in place by such services: what roles become available and explicitly supported; what other figurations of relatedness (e.g., kinship, friendship, neighbourliness) they come across; what happens when these different figurations of relatedness meet. In doing this, our aim is to allow space to reflect ethically on the practical relational promises and challenges of these forms of technologized care of older people.

## Resumen

Este artículo propone una interpretación etnográfica de cómo, en un contexto de cuidado familiar en transición, servicios de teleasistencia españoles buscan proveer a las personas mayores de vínculos sociales para prevenir su aislamiento, articulando una infraestructura de conexión y monitorización para promover lo que denominamos «autonomía conectada». Para funcionar estos servicios necesitan articular redes de «contactos». Empleamos diferentes acepciones del término *figuración* para entender los significados de la materialización práctica de diferentes formas relacionales por parte de estos servicios, prestando atención a: los roles que hacen disponibles; con qué otras figuraciones relacionales se encuentran y qué ocurre al encontrarse. A partir de esta descripción, abrimos un debate ético acerca de las promesas y retos relacionales que enfrentan los intentos por tecnologizar el cuidado de las personas mayores.

## Citation

Sánchez Criado, Tomás and Domènech, Miquel (2015). “Older People in a Connected Autonomy? Promises and Challenges in the Technologisation of Care”. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 152: 105-120.  
(<http://dx.doi.org/10.5477/cis/reis.152.105>)

**Tomás Sánchez Criado:** Open University of Catalonia | [tomcriado@uoc.edu](mailto:tomcriado@uoc.edu)  
**Miquel Domènech:** Universitat Autònoma de Barcelona | [miquel.domenech@uab.cat](mailto:miquel.domenech@uab.cat)

## INTRODUCTION: OLDER PEOPLE'S ISOLATION, FAMILY CARE AND THE PROMISES OF TELECARE IN CONTEMPORARY SPAIN

Many scholars state that we are in the midst of a “care crisis” in which the population of older people is certainly growing, and, furthermore, in which traditional carers—i.e., women, mostly relatives—are gradually joining the labour market (Isaksen, Uma Devi & Hochschild, 2008; Fernández & Forder, 2010). Although the crisis in “filial obligations to care” seems to be part of a more general trend in many post-industrial societies—see Lowenstein & Ogg (2003), Aboderin (2005), and Silverstein, Gans & Yang (2006)—, in Spain care-giving tasks are still widely located within the family domain and have been traditionally mostly attributed to women (IMSERSO & FMK, 2005). Indeed, many scholars have discussed the family-centric substratum of social policies in Spain (see the very interesting compilations by Guillén & León, 2011, and Del Pino & Rubio Lara, 2013).

However, despite the fact that the singularities of the so-called “Southern European model” of family care still remain (Bettio & Solinas, 2009), statistical data gathered by public institutes at the time of our study—between 2008 and 2011—suggested that these singularities are tending to fade and that the Spanish trends of older people's independent living are increasingly resembling those of Northern European countries. As a 2007 survey by the *Institute for Older People and Social Services* showed (IMSERSO, 2007), there is a rising population of independent older people (both single and widowers, 21.6% of whom are aged 65 or older) and of older couples living at home (41.8%).

These overall changes are producing very complex effects: relatives as informal carers either become overburdened when there is no money to pay for another carer or, in some cases, they hand their tasks over

to “invisible” migrant women (Gutiérrez-Rodríguez, 2010). As a consequence, the move away from this context of widespread “family care”, with traditional, gendered family roles commonly based on values of reciprocity—see Bazo (2002a; 2002b; 2008), Bazo & Ancizu, 2004)—, might be a potential source of loneliness and isolation for older people.

In such a framework of emerging problematisations—in the Foucauldian sense—of frailty and later life (Katz, 2005), home telecare services, as well as other technological devices, have become strategic solutions for many policy-makers in Spain and elsewhere from the early 1990s (Brownsell et al., 2003; Brownsell et al., 2011; Fisk, 2003: 156; IMSERSO, 2009), because of their alleged low costs compared to other types of aid services. Purportedly they involve fewer costs in terms of personnel, and would allow an assistive service to be provided at a distance, also helping informal carers in their tasks. In Spain, telecare mainly consists of a particular set of devices termed “first generation telecare”<sup>1</sup>: a tele-alarm hub installed in the user's home, and a “social alarm” pendant the user has to carry at all times inside the house, which enable direct communication with a call centre, connecting users with next-of-kins and emergency services if needed. Thus, telecare services are said to be enhancing older people's autonomy by creating a network of “contacts” that can be activated in the wake of an emergency, enabling them to “live independently”. Furthermore, in some few cases—because of their higher cost—second- or third-generation sensor-based devices have also been installed. According to policy-makers and service providers these technological systems avoid, or even delay, the need for residential care (IMSERSO, 2008)

<sup>1</sup> Despite the use of the English term, in Spain home telecare services' are named *teleasistencia* (“tele-aid”).

as well as prevent conditions of isolation and abandonment<sup>2</sup>.

However, even though such services aim at linking health provision with social care, home telecare in Spain is rather a branch of the social services (IMSERSO, 1999). In line with legal developments (such as the central government's 39/2006 *Personal Autonomy and Dependent Care Law*), such services have been promoted in Spain in the past decade as aids for older people's autonomy or independence, one of the main targets of their interventions being the prevention of social isolation and loneliness.

In light of this context of changes and concerns, this paper ethnographically analyses, from the perspective of Science and Technology Studies, how and in what ways regular home telecare services in Catalonia and Madrid have had an impact on the transformation of care relations and care spaces by examining the particular *figurations* of the social they have contributed to produce, and their clashes and relationships with the other forms of relatedness already present.

## **THEORETICAL FRAMEWORK AND AIMS: A STUDY OF THE FIGURATIONS OF OLDER PEOPLE'S TECHNOLOGISED CARE**

Telecare projects' emphasis on intervening sociality at a distance might be thought of as a particularly interesting technical innovation in the way older people are being taken care of in a context of "care crisis". It has highlighted the importance of connectivity in order to, allegedly, "support autonomy", substituting bodily care by a technologised form of interdependence (see Sánchez Criado & López, 2009). Indeed, in slight contrast with previous

modernist notions of autonomy as individual rationality and self-determination (see Verkerk, 2001, for a critical account), "connectivity" has become an increasingly important governmental technique used in many social policy domains (Barry, 2001). We suggest using the term "connected autonomy" to refer to the promise of a novel configuration of sociality introduced by telecare services. But how is "connected autonomy" implemented in telecare settings in a practical way, and what are its potential effects and challenges? That is the question this paper seeks to analyse ethnographically. In this article we would like to answer the question by examining the *figurations* identified in telecare.

Following Science and Technology Studies (STS) approaches, we will describe in detail in what ways these technological care projects intervene in older people's lives and in their care relationships. STS research has devoted extensive efforts to the understanding of the practices by which multiple social forms are materialised in the manifold and fluctuating process of technical mediation (see Sánchez Criado & López, 2009). We believe a good concept to understand both the forms of the social emerging from technological developments, and the forms of the technological emerging from social imagination would be that of *figuration*. In Lucy Suchman's sense (2007, 2012):

Technologies [...] are forms of *materialized figuration*; that is, they bring together assemblages of stuff and meaning into more and less stable arrangements. These arrangements imply in turn particular ways of associating humans and machines (Suchman, 2007: 227).

Thus, technologies should not be considered as inert and cold pieces of machinery we give meaning to, but rather as practical realisations of bundles of affects and material constraints, as socio-material processes through which particular forms of related-

<sup>2</sup> At the time of our study telecare services covered 4.75% of those aged 65 or older, surpassing other more traditional services, such as Home Care or Residential Care (IMSERSO, 2009: 342).

ness and subjectivity arise (Pols & Moser, 2009).

This use of the term resonates with another notion of “figuration” developed decades ago in sociology that would be, again, extremely topical to analyse telecare’s forms of relatedness: namely, that of Norbert Elias (1978: 13-32, 113-133; 1983: 14). Elias’s notion of figuration refers to the particular historical social forms where certain modes of inter-dependence are enacted, and in which particular articulations of both individuals and groups emerge. In Elias’s terms, we are constituted by multiple, temporary, and tissue-like figurations (of different forms and scales) that arise in particular open trajectories of inter-dependence. Indeed, or so the argument would go, we are always in the process of *figuring* our socialities, of shaping multiple inter-dependences in particular activities through which our positions/roles and selves also develop. But for that very same reason, some figurations become prevalent in certain socio-historical settings because of concrete negotiations and power im/balances (his analyses of *etiquette* in the French court society—Elias, 1983—demonstrate this well). Here we would like to conflate both uses of the term “figuration” in order to analyse the particular socio-material form brought about by these particular technological care projects: “connected autonomy”.

Hence, building from previous analyses on telecare technologies’ impact on traditional care spaces and roles (see López & Domènech (2009); López & Sánchez Criado (2009); López et al. (2010); Milligan, Roberts & Mort (2011); Mort, Roberts & Milligan (2011); Sánchez Criado et al. (2014)), we would like to: (a) ethnographically explore telecare services’ way of figuring social links for their older users, putting special emphasis on the auxiliary roles constituted for them to operate, i.e. contacts (those called to retrieve information or to be informed about the user; those required to keep the user’s key or

to open their door or to undertake actions which might help the services to carry out their functions); and to (b) show the other figurations of relatedness (such as specifications of kinship, friendship, neighbourliness, et cetera) with which, in some cases, connected autonomy clashes. Hence, special attention will be placed on the way in which telecare services are enacted by different actors in their own processes of shaping their figurations of interdependence, resulting in modulations of the services’ constructions of the promises and challenges of “connected autonomy”.

### **METHOD: AN ETHNOGRAPHIC PROJECT ON TELECARE SERVICES IN MADRID & CATALONIA CONDUCTED BETWEEN 2008 AND 2011**

The analysis we present here is based on research undertaken in two interrelated projects (FP7 EFORTT and the Spanish R&D project CITAD) on telecare technologies for older people at home conducted between 2008 and 2011. On the one hand, by using ethnographic and deliberative methods, the EFORTT project focused on telecare interventions in four countries in Europe (Spain, England, Norway, and the Netherlands). The project aimed to ethnographically identify “ethical issues” in telecare practices so as to provide an empirically-based ethical framework for the future development of care technologies (Pols & Moser, 2009; Parker, 2007). The project sought to introduce participatory and collaborative sensitivities developed in STS (Callon, Lascoumes & Barthe, 2011), challenging the restricted ways in which users have taken part in many care technologies’ innovation processes through more nuanced ethnographic and deliberative methods. Hence, seeking to ensure a greater participation of users and others affected by their implementation in the articulation of the practical and situated promises and challenges of these innovations,

beyond standard reports—such as quantitative customer satisfaction surveys (IM-SERSO, 1996; Hernán Montalbán, 2007) that state nothing about the users' problems or wishes or their impact on care-giving or care-receiving practices. On the other hand, the CITAD project involved a more in-depth study of Spanish telecare services, and allowed us to gather additional data about provision through in-depth interviews and focus groups.

The material reported here was taken from the Spanish dataset on different service providers in two locations (Madrid and Catalonia), and focused on the installation, maintenance and use of social alarm systems in older people's houses. Ethnographic fieldwork that lasted around 12 months was carried out in rural and urban areas of these regions, and consisted of observations of situations related to the practical provision of telecare—installations, maintenance and repair, paperwork and social workers' visits. These observations allowed researchers to make detailed notes on the relationship between telecare professionals, users, relatives, and caregivers. The information from these observations was completed by 41 interviews with engineers, policymakers, service managers, technicians and telecare users. Besides this material, researchers collected institutional documents that referred to the last 5 years of different telecare programmes in which the services' aims were stated; reviewed state and companies' statistical reports of telecare services and pilot projects; and followed online media coverage of telecare issues (mostly official press notes) in Spain using a web-tracker. Additionally, 9 focus groups were conducted in both regions, with a total of 62 people taking part in them.

Interviews and focus groups were recorded using digital recorders and were subsequently transcribed. These transcripts, together with the field notes and documents produced by service providers,

were later analysed using thematic analysis techniques.

All participants in the study signed informed consent forms to ensure their privacy as well as their knowledge of our projects' objectives. Accordingly, all names were anonymised. In order not to disclose the information on telecare operators, the names of the locations were altered.

This paper derives mainly from the observation field notes accompanying technicians and from the interviews with users and carers in both locations, since they contain greater details on the relational aspects of telecare implementation.

### **TELECARE “CONTACTS” AS A FIGURATION OF RELATEDNESS AMONG OTHERS**

As stated previously, home telecare services in Spain provide their users with an IT infrastructure. Through this, the services connect the user's home with a call centre, where operators answer calls whenever the user presses the button on the device or pendant. If needed, the services' call centres can either send officers from the company or establish direct contact with publicly funded institutional services (e.g., fire brigade, police station, ambulances and other emergency health services, the user's General Practitioner) to grant a quicker and more easily coordinated response. Furthermore, some telecare services also provide users with volunteers who go to their houses and contact them on a regular basis.

This technical infrastructure is needed to build particular relationships. In fact, relevant people have to be chosen by the user, and these are called *contacts*. The services ask *contacts* either to assist the older person as best as possible, or to inform them about the user's condition. When requesting their information, telecare workers seek to determine their particular usefulness for the services' activities and rank them accordingly.

A “contact”, as defined in such services, could be anybody proving to be suitable in terms of two criteria: (1) *usefulness* for certain activities, such as opening the user’s door or contacting the user to check if s/he is alright; (2) geographic *proximity* and availability to attend to such activities as quickly as possible. Whether it is a relative, a friend, a neighbour or an acquaintance, telecare services only need someone the user trusts. In fact, the selection process of such contacts—which takes place either during the installation or, a little earlier, when requesting the service—, is usually a routine task of asking the user about people. Technicians always bear the aforementioned criteria in mind and sometimes make comments or remarks regarding the suitability of the people suggested as contacts and their hierarchical order on the service’s list.

In any case, the given list of contacts, their place in the service’s hierarchy and the information retrieved about them do not remain unchanged in the services’ databases. On the contrary, the services invest a lot of effort in constantly re-checking their usefulness and the information provided about them. More often than not, these checks happen whenever the contacts’ usefulness is put to the test: for instance, when an emergency actually does occur, but also whenever the services notice that there has been a relevant change.

The process of selecting contacts allows for social relationships “through choice” very much in the vein of the Victorian families’ depicted by Strathern (1992: 88-127), for whom having “connections” or self-chosen contacts beyond the family was extremely valuable for self-improvement and personal amelioration. Nevertheless, in our fieldwork, “nuclear family” articulations of relatedness were still very commonly employed in the performance of contact selection:

In a city near Barcelona, L, the installer, asks the user, C, to provide some contacts and she men-

tions all of her children. There are four of them, but they live in different locations in Catalonia. All of them have mobile phones and keys to their mother’s home. However, the son who was present during the installation wanted to keep the copy that C had prepared for the service. They agree that they will make another copy and they will deliver it to the telecare service. When discussing the keys they mention a certain man called M, a neighbour with whom all of them seem to have a certain relationship of trust and closeness. Nevertheless, none of them thinks of him as a contact. Both C and her son assume that, in the event of an emergency, a member of the family would have to come to check on the situation, despite them being far away and not being able to arrive quickly. (Ethnographic field notes excerpt, Catalonia, December 2008; code: 19-B-MN-O-t-DN-2008XII17)

Although this might seem to be “natural” for some older people in Spain, it is not an unproblematic practice. This can be observed when telecare users “roughly translate” their desired figuration of relatedness onto the services’. In such cases, for instance, they select people to whom they feel “close”—e.g. relatives—who actually cannot or do not want to perform as close people—e.g. children who do not want to, or who cannot take care of their parents for some particular reason—or who live far away. Such problems of “who is the appropriate contact” in terms of the service and the feeling of needing to include relatives or other close people despite the actual quality of their relationship (because of widespread ideas of “filial obligation”) or the service’s interest in performing its tasks, occurred in different observation settings.

We also encountered some users who expressed a feeling of being abandoned by their relatives because of the introduction of telecare. However, given that it was difficult to establish the validity of such claims, in many such instances a more parsimonious interpretation might be that what happened

was an on-going situation of friction, opened up by telecare, regarding who was to receive and give care and how. An interesting instance of this could be the following group interview excerpt (featuring an older woman, her older brother and the man's daughter):

Older woman: "We think that our children have to live their lives... and they shouldn't be on watch all day, all day... making a big effort to be with us if we need it. So, whenever they can, it'll be good... but not because we want them to be here caring for us. That, that cannot be, because they have to do their own things..."

Daughter: "My father... would indeed like his children to take care of him at home. I have told him many times, many times, that when he speaks of what happened before, that children took care of their parents, and so on... women were at home all day. And, besides their everyday chores at home, they also had to take care of older people. But, nowadays, women have entered the job market, the intellectual world ... and we cannot take care of older people. Unless we resign or give up the life we currently have. And I say this to my father. But my father, of course, has ideas of his own... I have discussed it with him many times... I have several sisters and one brother who took early retirement. They attend art history courses, go swimming, do all sorts of things... that they would have to give up in order to take care of our parents, and there is no reason why they should do that. Because older parents, too, can be happy while they are able to manage for themselves, as they are doing because of the assistance they have. And, in the future, if the moment comes when such assistance is not enough... then we will search for other things'. (Interview transcript, Madrid, June 2009; code: 78-M-M-E-u-T-2009V19).

In short, telecare figuration of connected autonomy is located at the crossroads of existing relationships of interdependence, together with their attached obligations. Hence, the installation of telecare devices could be an opportunity to negotiate slightly

different forms of relatedness. In a way, through telecare, many underlying concepts of the types of links that people establish to care for each other become open for discussion. As we can see from the previous excerpt, home telecare might be thought of as a device that highlights changes in such practices of "filial obligation" and the work of care they entail, while also allowing other possibilities to occur.

### **CONTACT ROLES: KEY-HOLDERS/ DOOR-OPENERS AND DOUBLE AGENTS**

Hence, a point of tension has been identified: on the one hand, by creating a new figuration of connected autonomy, the Spanish telecare services we witnessed mainly emphasise criteria of usefulness (geographic proximity, availability) when selecting contacts; on the other hand, many telecare users we came across commonly employed different criteria (such as, for instance, different versions of family relatedness and their attached obligations, or versions of friendship or neighbourliness). How is such a tension between "figurations of relatedness" worked out or managed within telecare settings? From our data, we could say that telecare services enact and absorb certain roles that are worked out to maintain their *figured* figuration. In fact we could talk about two main "ideal-typical" roles of contacts in telecare<sup>3</sup>: one explicitly supported and underpinned by the service (those we suggest calling *key-holders* or *door-openers*), and one sought and sometimes desired to keep the service working (those we will call *double agents*) in such a context of clashing figurations of relatedness.

<sup>3</sup> Our use of the term "role" when talking about home telecare contacts' performances and requirements should be seen as work on the part of the actors to account for such settings and to negotiate their commitments (see Goffman, 1961).

### Key-holders/Door-openers

We use the term *key-holders/door-openers* to refer to those main contact roles telecare services seek to create through the contact selection activity we have described up to now. These people hold a key and are, thus, a means of potentially opening the users' house door for any intervention in it. In fact, as we have seen, selecting available *key-holders/door-openers* is crucial for the services to build their latent network:

After having performed the technical aspects of the installation, A, the telecare worker, asks the older lady—who lives on her own in a city of the province of Barcelona—“who the contacts would be?”. She says that they would have to call her cousin, who has keys to her house and lives downtown. The second contact would be M, a former colleague who is also a friend, who has no keys. The third contact would be E, a woman the lady has known for a long time, with whom she has a very close relationship. When asked by A if she would qualify this relationship as a relative or a friend, the lady specifies that she is not her friend, but that she is “a reliable person” who has keys because she had cleaned her house for a long time. In any case, she specifies that she might not be a good first contact because she still works and moves around a lot. (Ethnographic field notes excerpt, Catalonia, January 2009; code: 25-B-BD-O-v-DN-2009113)

These contacts are highly valued by the services because not everybody likes to give their house keys to “strangers”. Besides, this can create some problems for the services—such as privacy issues. That is why telecare companies prefer to avoid holding users' keys and they only do so if there is no other solution. Indeed, this role is “advertised” by the services when they purport that the only thing they do with their IT infrastructure is to support older people's pre-existing autonomy, which might imply the need to have a “weak tie”—in Granovetter's (1973) sense—who could open the door if necessary.

Bearing these empirical insights in mind might lead us to believe that what is enacted by the *key-holder/door-opener's* role is a highly-individualised, nomadic and ephemeral sociality apposite for the networking practices identified by Andreas Wittel (2001) in his study of media professionals, employed to create quick dis/connections and to manage contact data. But given the fact that, as we have already mentioned, telecare services place themselves at the crossroads of pre-existing figurations of relatedness, which do not always disappear when the device has been installed, the *key-holder/door-opener* role is hardly likely to be the only one available. In fact, such a new figuration of relatedness through “contacts” often co-exists with others.

### Double Agents

Therefore, we use the term *double agents* (adapting the concept from Fabbri's semiotics, 2003) to refer to those who perform as both a “close person”—be it, for instance, a relative, a friend, a neighbour—and as a service “contact”. In a context of a clashing of figurations of relatedness, a *double agent* is someone who enables two different figurations of relatedness to be connected given that, as we have observed, the services' and users' criteria for relatedness do not necessarily match. This can also be seen in “contact selection” practices. Whereas for the service, the contact's sociality is one based on usefulness and utility to help the service out in the wake of an emergency—where weak ties would suffice—, users might value their selected contacts in terms of other criteria of relatedness—as we have seen, even reaching the point of wanting to have sons or daughters who live far away as contacts, because of their strong common ties of kinship or friendship. And yet, although some users might not consider telecare to be the main source of care but rather as a “complementary service” (for similar findings, see Milli-

gan, Roberts, and Mort, 2011: 350), or even as a way of helping the main carers, this does not mean that there is an explicit and complete overlapping of the services' and users' figurations of relatedness.

For this reason not every telecare contact could act as a *double agent*. Here, we are not only talking about sequential roles, "the role that is given primacy at one occasion being dormant on another" (Goffman, 1961: 134). On the contrary, a *double agent* would be someone explicitly having to manage two slightly different, but interconnected roles, at the same time: as a close person and as a telecare contact (the balance of which is hardly ever even, with the former usually being more important). In such a context *double agents* are very important because they facilitate the production of "inter-topological effects"—to borrow the term from Mol and Law (1994: 667-668 n.28)—, acting as connectors of two somewhat incommensurable socio-material figurations of relatedness (the services' and the users').

In fact, *double agents* work alongside the service in order to keep a strong user-service link, hence assuring the very performance of the service itself (Sánchez Criado et al., 2014). Some very interesting instances of the importance of *double agent* roles are usually seen in installation and maintenance processes, where their performance is crucial for the service to take place. These performances are even restricted to the very act of being present, such as in the following example of a "failed installation" that had to be postponed because the older person's daughter was not there:

L has to install the home telecare device in an older lady's apartment in a working-class block in the south of the Madrid province. A is aged 86. She seems to be in a bad mood. L introduces himself as the telecare installer. She invites us in. "Tell me, what can I do for you?" she says. L needs to know where the phone and power plugs are and starts inspecting the whole house.

L informs A that he would need to drill the wall from the kitchen to the main entrance in order to connect the telecare device to one of the two available plugs in the kitchen. He also says that this is the best place to put the device because it is the central part of the household. She is standing still not uttering a word. She does not seem to agree with the situation. She falters and starts saying in a very low voice that she does not want him to drill the wall. After a while she begins to sound more convincing and says "no plug, no installation". L tries to convince her, with a soft yet respectful voice. But she says: "I'm very old and I don't want to clean up all the mess." She escorts us out saying: "So sorry you had to come for nothing. We'd better leave it like this."

"This doesn't happen very often," L tells me when we leave the apartment. When we arrive at the car we get in and L, taking a look at all the paperwork he had prepared, realises that A's daughter had asked for the service.

Then he calls the area's social worker to know if she has some more information. She is going to call the daughter to find out more about the situation. We wait. While waiting he tells me that even though some people do not want telecare to be installed, he usually manages to convince them that it is something that will benefit them. "Maybe I didn't sound convincing," he says and continues, "this whole situation would not have happened if the daughter had been there".

The social worker calls: the daughter will call her mother, then the social worker will call the daughter and we have to wait. Five minutes later the social worker calls again. According to the social worker the daughter wants telecare to be installed, but the older lady keeps saying "no telecare." "So-, she argues, -whenever they make up their minds we will do it..." (Ethnographic field notes excerpt, Madrid, November 2008; code: 15-M-M;AR-O-t-T-2008XI03)

As can be easily concluded from this extract, the older woman's unwillingness, allegedly attributed to the fact that she did not want her house to become untidy and modi-

fied in any sense, arose as a result of a certain “displacement” from an unresolved tension with her daughter. The daughter seemed to be much more interested than her mother in the installation of the telecare device. Another similar instance of the importance of *double agents* being present, this time at a successful installation, can be seen in the following excerpt of an installation in a small town south-west of Madrid:

Once the device has been installed, and having checked that both the terminal and the pendant work correctly, J (the installer) talks to the older couple, who are with one of their daughters, about the importance of telecare. They agree with him: the older man fell at the house entrance some weeks ago and he could not call for help because he could not even move until his wife noticed, almost by chance, half an hour later. The daughter confesses that she asked for the service because of that. J explains that the device has a very powerful range and they should not worry because they could press the button from anywhere inside the house even at a great distance from the terminal. If the operators were unable to hear them through the terminal they would call them by phone and then, if they could still not reach them, they would call the main contacts (in this case there are four, all of their children, who live nearby). If the contacts could not be reached either, the service would call the public emergency services. After this, J tells them that the pendant can be used in the shower because it is waterproof... In the midst of this the older woman’s daughter, who looks worried, looks at her and says “this is for you to carry, mum, not to be left aside somewhere”, a comment that is reinforced by J, who nods and says “this should become like your slippers.”

Then they examine all the necessary paperwork. When it is time to sign the paperwork involved in the telecare contract, the daughter moves to pick up the pen, but is stopped by the technician, who says, “it has to be her,” and hands the pen to the older woman, who is sitting down next to her husband, feeling a bit dizzy. The older woman says she has certain difficulties in writing

because of some blood pressure problems, but the installer insists. Hence, she makes a painstaking effort, which marks the closure of the process (Ethnographic field notes excerpt, Madrid, November 2008; code: 24-M-ME;EA;NV;VM;VA;VI-O-t-T-2008XI07).

The most interesting thing about this successful installation process is that, despite the older couple’s interest in telecare as a result of preliminary negotiations that must have occurred between the children and the older couple (the latter accepting that the former arranged everything to have the service installed); and despite the fact that the daughter supports the service’s technician in telling the older woman that she has to carry the pendant and wear it as if it were the most natural thing in the world, when the installer sought to close the process by having the paperwork signed, the older woman’s relational web of interdependences was suddenly taken as collateral for the service: it was the older woman who would henceforth become the service’s addressee as “user”, and not her children, who would from then on be treated as “contacts” of a person whose autonomy is merely enhanced or supported by the service.

In short, *double agents* are very important for the telecare services we observed. It is not surprising that they are sometimes, as we have seen, the people who are really interested in having telecare systems installed.

## DISCUSSION: FIGURING OUT TELECARE’S PROMISE

In short, as we have shown in this paper, telecare services hold the promise of “connected autonomy” as a practical solution to the potential problem of older people’s social isolation in a context of changing family care in Spain. This comprises an infrastructure of connections and home monitoring technologies to prevent isolation, to promote older people’s autonomy, and to support their in-

dependent living. Through our ethnographic empirical work of the Spanish case (in different telecare organisations in Madrid and Barcelona), by examining the particular figurations of relatedness put in place by telecare services consisting mainly of “social alarm” devices, we have shown the practical problems telecare faces in delivering such a promise. To build the technological infrastructure telecare needs to put in place a relational infrastructure of “contacts.”

Despite the straightforward idea of having a network of contacts as mere helpers of the service’s work—acting as *key-holders/door-openers*—, in establishing such a network of contacts the service absorbs many of the significant relations of the users in the process of delivering its promise. However, the absorption and incorporation of any existing user relationships, which are then transformed into “contacts” (with the only condition that they have to be useful in the case of an emergency, whatever the intensity and frequency of their ties) usually finds relatives carrying out the job. Hence, as a consequence of this, the services’ figuration of “connected autonomy”, which would require fast assistants who are located nearby, is altered during its implementation because of some contacts acting in their role as *double agents*—performing as both a close person and as a service’s *key-holder/door-opener* or information contact—. Contrary to *key-holders/door-openers*, which might be, by definition, ‘weak ties’ *double agents* might act as the strongest kind of contact.

Nevertheless, as we have seen, the status of some contacts as *double agents* is not fully taken into account by telecare services. Indeed, they are refigured as “contacts” that might be crucially important for the service to operate (for instance, enabling installations to occur, being the main supporters of telecare services), but who play a secondary role in them (be it as a *key-holder/door-opener* or as a person from whom the service could retrieve information about the user). This slight

obliteration of previous figurations of relatedness is at the very core of the particular figuration of a “connected autonomous” user, who is first and foremost an individual, and only later considered to be a connected/social entity (which marks “the contact” as being part of a second sphere). Hence, despite including a certain social aspect in the figuration of telecare’s users—treating it as an outer and secondary aspect—, the core image of the service is mainly an “inter-individualistic” understanding of care relations<sup>4</sup>.

How can the actual figurations of relatedness produced by telecare’s services together with the enactment of such contact roles be accounted for if we brought in their actual relational practices? Taking into account the different relational changes produced, and examining the roles of contacts, we would like to put forward two ideal-typical figurations of relatedness identified in the actual practices of the telecare projects we studied:

- 1) The telecare figuration that might be at play if there were no previous relationships (*minimal*)—or if the previous relationships with the user had been broken, despite this being the context where telecare is less useful (*replaced*)— would be that of a lonely user whose only company would be the service’s regular calls and visits, in the hope that the user might make some acquaintances so that they could act, at least, as potential *key-holders/door-openers*.
- 2) *Complementary*. However, in the vast majority of the cases we witnessed, older users had previous relationships with people who were willing to act as more

<sup>4</sup> The processes of telecare’s refiguring of older people’s social relationships might be thought to be in the same line with “advanced liberal” forms of what Rose (1996) calls “government of the social”: the expert analysis and intervention on “the social” through a decomposition and recomposition of the links of individuals, whose autonomy is considered to be given in advance (Katz, 2005).

than service contacts. In such cases the figuration of telecare's relatedness would be an expanded version of the *minimal* one, where people who had previously had a relationship with them act as either partial or full *double agents*.

Of course, the former figurations should not be considered as static categories, but as attributed enactments or effects of the forms that relationships might take in the actual processes of implementing a telecare project of "connected autonomy". In fact, a fluctuation along the continuum of such versions might occur if there was a change in the role performed by contacts, acting to a greater or lesser extent as "double agents"; i.e. being more or less involved in the older person's care.

## CONCLUDING REMARKS: PROMISES AND CHALLENGES OF "CONNECTED AUTONOMY"

Having identified such ideal/typical figurations of relatedness in the implementation of telecare "connected autonomy", an interesting outcome of our ethnographic enquiry would be that it could allow us to engage in an "empirical ethics" project (see Pols & Willems, 2011), understanding the practical 'prons and cons' of these technological solutions for particular care practices. In this final section we would like to reflect on possible ethical challenges these ideal types might imply, building on the actual promises and potential dangers arising from the implementation of telecare "connected autonomy" we have dealt with in this paper. This will open up a space to discuss the promises of telecare services.

An explicit promise—resulting from a *minimal* figuration of relatedness in which contacts behave, mainly, as *key-holders/door-openers*—, would be "to secure and monitor isolation, by producing a minimal and latent

sociality". The technical and relational infrastructure of telecare at the very least could be extremely interesting in transforming older people's abandonment, making the danger of social isolation slightly more "liveable", or at any rate "less dangerous". A remarkable aspect of this would be that older people's isolation would cease to be "the Other" of older people's forms of sociality; it would not eliminate the potential dangers involved, but these would be more or less monitored<sup>5</sup>. However, not everything is good in such a promise put in place by telecare. The challenge implied in the *replaced* figuration of relatedness would be to cause a potential isolation from significant relations arising from interpreting the work of telecare as taking care of older people.

A secondary promise, relatively obliterated (as an outcome of a *complementary* figuration of relatedness, where contacts behave as either partial or full *double agents*), would be "to help out primary carers (through a relative dislocation of continuous care)". That is, telecare would emerge as an apparatus for helping and securing existing care relations, facilitating a certain expansion "at a distance" of older people's safety in isolation (see López, 2010). This would allow occasional dislocations of continuous care activities.

Interestingly telecare's explicit figuration does not qualify "family" as the preeminent form of relatedness. In fact, as we have seen, this is rather an effect of the services' very opportunistic approach to the selection of significant relationships in a context of widespread family care. In a context of slightly changing family care, telecare services might

<sup>5</sup> In a way, this transformation of loneliness through its monitored incorporation into social life could be thought in analogy with the functionality of the incorporation of violence into ancient societies' ritual sacrifices—hence mitigating its destructive power and putting it to the service of social cohesion (Girard, 1989). This does not mean that feelings of solitude cannot appear, but that they might be the monitored feelings of people in "connected autonomy".

become a sort of plexus for care relations to change: either as a service that conveniently allows some people to feel they can reject, partially or wholly, their oppressive “filial obligations to care” (assuming telecare to be a full-care service), or as a complementary service of care practices that could help many primary carers to carry on with their perceived care obligations in a different way (for instance, allowing them to feel that their loved ones will be looked after if they cannot be at the older person’s home at all times).

However, there are indeed potential dangers in this partially hidden promise: namely, as Mort, Roberts & Milligan (2011) put it, the fragmentation and invisibilisation of certain works of care, and the fact that the carers’ workload is not substantially affected. Indeed, these scholars have directed a strong critique against telecare services, because such an implementation of the figuration of “connected autonomy” might be producing a further invisibilisation of informal care work and the necessary inter-dependences of our everyday life. Hence, as they propose, newly developed telecare technologies might indeed offer very interesting promises if a “more responsible” model of innovation were implemented.

In this vein, the greatest challenge telecare and other similar technological care practices face lies in how to transform the relational promise of an old age in “connected autonomy” into other figurations of “collectivised care”, even pushing for what some feminist activists in Spain (Precarias a la deriva, 2006) have termed *cuidanía*<sup>6</sup>. For such a purpose a more explicit consideration of the figurations of relatedness in place when implementing a technological care project and how such a project

might alter it would be needed. Only then could we try to articulate technologically more just, more socialised, and better-distributed care relations (Hamington & Miller, 2006; Vega, 2009), beyond the current family-bound, gendered and racialised ones.

## BIBLIOGRAPHY

- Aboderin, Isabella (2005). “Conditionality” and “Limits” of Filial Obligation: Conceptual Levers for Developing a Better Understanding of the Motivational Basis and Societal Shifts or Patterns in Old Age Family Support. Working Paper 205. Oxford: Oxford Institute of Ageing.
- Barry, Andrew (2001). *Political Machines: Governing a Technological Society*. London: Athlone Press.
- Bazo, María Teresa (2002a). “Intercambios familiares entre generaciones y ambivalencia: Una perspectiva internacional comparada”. *RES. Revista Española de Sociología*, 2: 117-127.
- Bazo, María Teresa (2002b). “Dar y recibir: análisis comparativo de las prácticas de intercambio entre generaciones, preferencias y valores en las familias españolas”. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 45: 55-65.
- Bazo, María Teresa (2008). “Personas mayores y solidaridad familiar”. *Política y Sociedad*, 45(2): 73-85.
- Bazo, M. T. and Ancizu, Iciar (2004). “El papel de la familia y los servicios en el mantenimiento de la autonomía de las personas mayores: una perspectiva internacional comparada”. *REIS. Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 105: 43-77.
- Bettio, Francesca and Solinas, Giovanni (2009). *Which European Model for Elderly Care? Equity and Cost-effectiveness in Home Based Care in Three European Countries* (online). <http://Econ-Papers.repec.org/RePEc:mod:depeco:0609>, last access November 1, 2013.
- Brownell, Simon et al. (2003). *Assistive Technology and Telecare. Forging Solutions for Independent Living*. Bristol: Policy Press.
- Brownell, Simon et al. (2011). “A Systematic Review of Lifestyle Monitoring Technologies”. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 17(4): 185-189.
- Callon, Michel et al. (2011). *Acting in an Uncertain World: An Essay on Technical Democracy*. Cambridge, MA: MIT Press.

<sup>6</sup> The pun *cuidanía*, “carizenship”, works better in Spanish as a hybrid of *ciudadanía* (citizenship) and *cuidado* (care). It is seen as an intervention on individualistic liberal ideals, placing the sustainability of life and the interdependencies of care relations at the core of citizenship rights.

- Del Pino, Eloisa and Rubio Lara, María Josefa (eds.) (2013). *Los Estados de Bienestar en la encrucijada: Políticas sociales en perspectiva comparada*. Barcelona: Tecnos.
- Elias, Norbert (1978). *What is Sociology?* London: Hutchinson.
- Elias, Norbert (1983). *The Court Society*. Oxford: Blackwell.
- Fabbri, Paolo (2003). "Siamo tutti agenti doppi". In: *Elogio di Babele*. Roma: Meltemi.
- Fernández, José-Luis and Forder, Julien (2010). *Ageing Societies: Challenges and Opportunities*. London: Bupa Health Pulse 2010 Research.
- Fisk, Malcolm (2003). *Social Alarms to Telecare. Older People's Services in Transition*. Bristol: Policy Press.
- Girard, René (1989). *Violence and the Sacred*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Goffman, Erving (1961). "Role Distance". In: *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction*. Middlesex: Penguin.
- Granovetter, Mark S. (1973). "The Strength of Weak Ties". *American Journal of Sociology*, 78(6): 1360-1380.
- Guillén, Ana Marta and León, Margarita (eds.) (2011). *The Spanish Welfare State in European Context*. Surrey: Ashgate.
- Gutiérrez-Rodríguez, Encarna (2010). *Migration, Domestic Work and Affect: A Decolonial Approach on Value and the Feminization of Labor*. New York: Routledge.
- Hamington, Maurice and Miller, Dorothy C. (eds.) (2006). *Socializing Care: Feminist Ethics and Public Issues*. Lanham, MD: Rowman and Littlefield.
- Hernán Montalbán, María José (2007). *Los usuarios de Teleasistencia en la Comunidad de Madrid*. Madrid: Consejería de Familia y Asuntos Sociales.
- IMSERSO (1996). *Teleasistencia Domiciliaria. Evaluación del Programa IMSERSO/FEMP*. Documentos Técnicos, 85. Madrid: IMSERSO/MTAS.
- IMSERSO (1999). *Normas generales del servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Programa de Teleasistencia Domiciliaria IMSERSO-FEMP*. Madrid: IMSERSO.
- IMSERSO (2007). *A propósito de las condiciones de vida de las personas mayores. Encuesta 2006*. Madrid: IMSERSO.
- IMSERSO (2008). "Cuadernos: El modelo residencial a debate". *Revista Sesenta y Más*, XIV(9): 31-39.
- IMSERSO (2009). *INFORME 2008. Las Personas Mayores en España*. Madrid: IMSERSO.
- IMSERSO and GFK (2005). *Cuidados a las personas mayores en los hogares españoles. El entorno familiar*. Madrid: IMSERSO.
- Isaksen, Lise Widding et al. (2008). "Global Care Crisis: A Problem of Capital, Care Chain, or Commons?". *American Behavioral Scientist*, 52(3): 405-425.
- Katz, S. (2005). *Cultural Aging. Life Course, Lifestyle, and Senior Worlds*. Peterborough: Broadview.
- López, Daniel (2010). "The Securitization of Care Spaces: Lessons from Telecare". In: Schillmeier, M. and Domènech, M. (eds.). *New Technologies and Emerging Spaces of Care*. Surrey: Ashgate.
- López, Daniel and Domènech, Miquel (2009). "Embodying Autonomy in a Home Telecare Service". *Sociological Review*, 56(s2): 181-195.
- López, Daniel and Sánchez Criado, Tomás (2009). "Dwelling the Telecare Home: Placeness, Location, and Habitability". *Space and Culture*, 12(3): 343-358.
- López, Daniel et al. (2010). "How to Become a Guardian Angel. Providing Safety in a Home Telecare Service". In: Mol, A., Moser, I. and Pols, J. (eds.). *Care in Practice. On Tinkering in Clinics, Homes and Farms*. Bielefeld: Transcript.
- Lowenstein, Ariela and Ogg, Jim (eds.) (2003). *OASIS. Old Age and Autonomy: The Role of Service Systems and Intergenerational Family Solidarity. Final Report*. Haifa: Center for Research and Study of Aging. The University of Haifa.
- Milligan, Christine et al. (2011). "Telecare and Older People: Who Cares where?". *Social Science and Medicine*, 72(3): 347-354.
- Mol, Annemarie and Law, John (1994). "Regions, Networks and Fluids: Anaemia and Social Topology". *Social Studies of Science*, 24(4): 641-671.
- Mort, Maggie et al. (2011). "Telecare and Older People: Re-ordering social relations". In: von Schomberg, R. (ed.). *Towards Responsible Research and Innovation in the Information and Communication Technologies and Security Technologies Fields*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Parker, Martin (2007). "Ethnography/Ethics". *Social Science and Medicine*, 65: 2248-2259.
- Pols, Jeannette and Moser, Ingunn (2009). "Cold Technologies versus Warm Care? On Affective and

- Social Relations with and through Care Technologies". *ALTER, European Journal of Disability Research*, 3: 159-178.
- Pols, Jeannette and Willems, Dick (2011). "Innovation and Evaluation: Taming and Unleashing Telecare Technology". *Sociology of Health and Illness*, 33(3): 484-498.
- Precarias a la deriva (2006). "Precarización de la existencia y huelga de cuidados". In: Vara, M. J. (ed.). *Estudios sobre Género y Economía*. Madrid: Akal.
- Rose, Nikolas (1996). "The Death of the Social? Re-figuring the Territory of Government". *Economy and Society*, 25(3): 327-356.
- Sánchez Criado, Tomás and López, Daniel (2009). "La traducción del cuidado. La teoría del actor-red y el estudio de la interdependencia en la teleasistencia para personas mayores". *Estudios de Psicología*, 30(2): 199-213.
- Sánchez Criado, Tomás et al. (2014). "Installing Telecare, Installing Users: Felicity Conditions for the Instauration of Usership". *Science, Technology and Human Values*, 39(5): 694-719.
- Silverstein, Merrill et al. (2006). "Intergenerational Support to Aging Parents: The Role of Norms and Needs". *Journal of Family Issues*, 27(8): 1068-1084.
- Strathern, Marilyn (1992). *After Nature: English Kinship in the Late Twentieth-Century*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Suchman, Lucy (2007). *Human-Machine Reconfigurations. Plans and Situated Actions*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Suchman, Lucy (2012). "Configuration". In: Lury, C. and Wakeford, N. (eds.). *Inventive Methods: The Happening of the Social*. London: Routledge.
- Vega, Cristina (2009). *Culturas del cuidado en transición: espacios, sujetos e imaginarios en una sociedad de migración*. Barcelona: UOC.
- Verkerk, Marian A. (2001). "The Care Perspective and Autonomy". *Medicine, Health Care and Philosophy*, 4: 289-294.
- Wittel, Andreas (2001). "Toward a Network Sociality". *Theory, Culture and Society*, 18(6): 51-76.

**RECEPTION:** November 04, 2013

**REVIEW:** May 27, 2014

**APPROBANCE:** February 23, 2015



# ¿Personas mayores en autonomía conectada? Promesas y retos en la tecnologización del cuidado

*Older People in a Connected Autonomy? Promises and Challenges in the  
Technologisation of Care*

**Tomás Sánchez Criado y Miquel Domènech**

## Palabras clave

Autonomía  
 • Ética empírica  
 • Formas relacionales  
 • Personas mayores  
 • Teleasistencia  
 domiciliaria

## Key words

Autonomy  
 • Empirical Ethics  
 • Relatedness  
 • Older people  
 • Telecare

## Resumen

Este artículo propone una interpretación etnográfica de cómo, en un contexto de cuidado familiar en transición, servicios de teleasistencia españoles buscan proveer a las personas mayores de vínculos sociales para prevenir su aislamiento, articulando una infraestructura de conexión y monitorización para promover lo que denominamos «autonomía conectada». Para funcionar estos servicios necesitan articular redes de «contactos». Empleamos diferentes acepciones del término *figuración* para entender los significados de la materialización práctica de diferentes formas relacionales por parte de estos servicios, prestando atención a: los roles que hacen disponibles; con qué otras figuraciones relacionales se encuentran y qué ocurre al encontrarse. A partir de esta descripción, abrimos un debate ético acerca de las promesas y retos relacionales que enfrentan los intentos por tecnologizar el cuidado de las personas mayores.

## Abstract

This paper offers an ethnographic interpretation of how in a changing context of family care different Spanish home telecare services provide older people with social links to prevent their isolation, granting them “connected autonomy”: the promotion of their autonomy and independent living through connectedness. To do so, services need to craft a network of “contacts”. Different versions of the term *figuration* are employed to describe the practical materializations of the forms of relatedness put in place by such services: what roles become available and explicitly supported; what other figurations of relatedness (e.g., kinship, friendship, neighbourliness) they come across; what happens when these different figurations of relatedness meet. In doing this, our aim is to allow space to reflect ethically on the practical relational promises and challenges of these forms of technologized care of older people.

## Cómo citar

Sánchez Criado, Tomás y Domènech, Miquel (2015). «¿Personas mayores en autonomía conectada? Promesas y retos en la tecnologización del cuidado». *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 152: 105-120. (<http://dx.doi.org/10.5477/cis/reis.152.105>)

La versión en inglés de este artículo puede consultarse en <http://reis.cis.es>

**Tomás Sánchez Criado:** Open University of Catalonia | [tomcriado@uoc.edu](mailto:tomcriado@uoc.edu)  
**Miquel Domènech:** Universitat Autònoma de Barcelona | [miquel.domenech@uab.cat](mailto:miquel.domenech@uab.cat)

## **INTRODUCCIÓN: EL AISLAMIENTO DE LAS PERSONAS MAYORES, EL CUIDADO FAMILIAR Y LAS PROMESAS DE LA TELEASISTENCIA EN LA ESPAÑA CONTEMPORÁNEA**

Diferentes investigadores afirman que nos encontramos en plena «crisis de los cuidados», una situación en la que la población de personas mayores (la principal población que requiere o requerirá cuidados) está aumentando exponencialmente mientras las cuidadoras tradicionales —esto es, las mujeres y, en su mayoría, familiares— se incorporan progresivamente al mercado laboral (Isaksen *et al.*, 2008; Fernández y Forder, 2010). Aunque se pudiera observar una cierta tendencia genérica a una crisis en las «obligaciones filiales de cuidar» en muchas sociedades postindustriales —véanse Lowenstein y Ogg (2003), Aboderin (2005) y Silverstein *et al.* (2006)—, en España las tareas de cuidado siguen dándose ampliamente en el seno de la familia, siendo mayoritaria y tradicionalmente atribuidas a las mujeres (IMSERSO y FMK, 2005). De hecho, muchos trabajos han resaltado y discutido el sustrato familista de las políticas sociales españolas (véanse las muy interesantes compilaciones de Guillén y León, 2011, o Del Pino y Rubio Lara, 2013).

A pesar de las singularidades del llamado «modelo sureuropeo» de cuidado familiar (Bettio y Solinas, 2009), los datos estadísticos del Estado español recogidos por los institutos públicos en el momento de nuestro estudio —entre 2008 y 2011— sugerían que estas singularidades estaban desdibujándose progresivamente y que se vislumbra una progresiva tendencia de las personas mayores a vivir en independencia (no en casas multigeneracionales), asemejándose los datos cada vez más a los de los países de Europa del Norte. Por ejemplo, la encuesta 2007 del Instituto de Personas Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO, 2007) mostraba un considerable aumento de personas mayores de 65 solas (tanto solteras como

viudas, 21,6%) y de parejas mayores que viven en sus hogares (41,8%).

Estos cambios globales están produciendo efectos muy complejos: las cuidadoras familiares informales se están sobrecargando al no tener dinero para pagar por el trabajo de cuidados o cuando pueden, están delegando sus tareas a mujeres migrantes «invisibles» y en muchas ocasiones sin derechos (Gutiérrez-Rodríguez, 2010). Esto, junto al progresivo alejamiento de un modelo de «cuidado en familia», con sus roles tradicionales de género, basados en un valor de reciprocidad intergeneracional —véanse Bazo (2002a, 2002b, 2008), Bazo y Ancizu (2004)—, se plantea como una fuente potencial de soledad y aislamiento de las personas mayores.

En este marco de problematizaciones emergentes —en el sentido foucaultiano— en torno a la fragilidad y la edad avanzada (Katz, 2005), los servicios de teleasistencia domiciliaria, así como otros dispositivos tecnológicos, se han convertido desde la década de los años noventa en soluciones estratégicas de las políticas públicas —en España y en otros lugares (Brownsell *et al.*, 2003, 2011; Fisk, 2003: 156; IMSERSO, 2009)—, puesto que supuestamente abaratan costes en comparación con otros tipos de servicios de asistencia y cuidados. Sus defensores suelen argumentar que implican menores gastos de personal, permitiendo, asimismo, un servicio de intervención a distancia, que también ayudaría a las cuidadoras informales en sus tareas. En el caso de los servicios de teleasistencia sostenidos por administraciones públicas en España, estos se componen principalmente de dispositivos de telecuidado «de primera generación»: esto es, dispositivos de telealarma instalados en el domicilio del usuario, junto con un colgante de alarma que el usuario debe llevar puesto en todo momento en casa, que permiten una comunicación directa —eminentemente reactiva (ante la pulsación)— con un *call-centre*, que a su vez conecta a los usuarios

con personas relevantes para ellos si fuera necesario, con los servicios de emergencia. Asimismo, en algunos pocos casos también se han instalado de forma piloto dispositivos basados en sensores de segunda o tercera generación, con unos costes más altos que no suelen ser cubiertos por las administraciones. De acuerdo con los responsables políticos y proveedores de servicios, estos sistemas tecnológicos evitan o retrasan la necesidad de atención residencial (IM-SERSO, 2008), así como previenen las condiciones de aislamiento y abandono<sup>1</sup>.

Es más, se suele argumentar que estos servicios de teleasistencia «mantienen» la autonomía de las personas mayores mediante la creación de una red de «contactos» a activar en caso de emergencia, lo que de acuerdo con sus argumentos les permite vivir de forma independiente. A pesar de que dichos servicios tienen como objetivo unir la promoción de la salud y la asistencia social, la teleasistencia domiciliaria es más bien una rama de los servicios sociales en España (IMSERSO, 1999). En consonancia con desarrollos legales (como la Ley 39/2006 de *Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia*), estos servicios se han promovido enormemente en España en la década pasada como soportes para la autonomía o la vida independiente de las personas mayores, teniendo como uno de los principales objetivos de sus intervenciones la prevención del aislamiento y la soledad.

Partiendo de este contexto de transformaciones y preocupaciones, este artículo analiza etnográficamente y desde la perspectiva de los Estudios sociales de la ciencia y la tecnología (STS, usando el acrónimo inglés), cómo y de qué manera estos servicios regu-

lares de teleasistencia domiciliaria en Cataluña y Madrid han tenido un impacto en la transformación de las relaciones y espacios de cuidado, a través de una consideración particular de las *figuraciones* particulares de lo social que han contribuido a hacer emerger, así como su confrontación y su relación con otras formas relacionales existentes.

### **MARCO TEÓRICO Y OBJETIVOS: UN ESTUDIO DE LAS FIGURACIONES DEL CUIDADO TECNOLÓGIZADO DE LAS PERSONAS MAYORES**

El énfasis de estos proyectos de teleasistencia en intervenir la sociabilidad a distancia pudiera ser considerado como una forma especialmente interesante de innovación técnica del modo en que las personas mayores son cuidadas en un contexto de «crisis de los cuidados»: introduciendo la importancia de la conectividad para, supuestamente, «sostener la autonomía», sustituyendo o transformando el cuidado corporal por formas tecnologizadas de interdependencia (Sánchez Criado y López, 2009). De hecho, en ligero contraste con las nociones modernistas de «autonomía» promovidas hasta la fecha —que consideran a ésta como una forma de racionalidad individual y autodeterminación (véase Verkerk, 2001, para una descripción crítica)—, la «conectividad» ha venido convirtiéndose progresivamente en una técnica de gobierno cada vez más importante en muchos ámbitos de la política social (Barry, 2001). Es más, nos gustaría sugerir el uso del término «autonomía conectada» para referirnos a la promesa de una nueva configuración de la socialidad introducida por estos servicios de telecuidado. Pero ¿cómo se fabrica prácticamente la «autonomía conectada» en la teleasistencia y cuáles son sus efectos y desafíos potenciales? Esa es la pregunta que en este artículo quisiéramos responder etnográficamente, a través de un análisis de las *figuraciones* de la teleasistencia.

<sup>1</sup> En el momento de nuestro estudio los servicios de teleasistencia tenían una cobertura media estatal del 4,75% de las personas de 65 años o más, superando a otros servicios tradicionales, como la ayuda a domicilio o las residencias (IMSERSO, 2009: 342).

En continuidad con numerosas aproximaciones análogas en el ámbito STS nos gustaría describir en detalle de qué manera estos proyectos de cuidado tecnológico intervienen en la vida de las personas mayores y en sus relaciones de cuidado. Numerosas investigaciones en el ámbito STS han dedicado denodados esfuerzos a detallar las prácticas mediante las cuales múltiples formas sociales se materializan en procesos de mediación tecnológica enormemente diversos y dinámicos (Sánchez Criado y López, 2009). Un buen término desarrollado desde esta aproximación para comprender tanto las formas de lo social que surgen de estos avances tecnológicos como las formas tecnológicas que surgen de la imaginación social sería el de *figuración*. En el sentido que le da Lucy Suchman (2007, 2012):

Las tecnologías [...] son formas de *figuración material*; esto es, reúnen cosas [*stuff*] y significados [*meanings*] en arreglos sociomateriales más o menos estables. Estos arreglos implican a su vez formas particulares de ensamblar seres humanos y máquinas (Suchman, 2007: 227, traducción nuestra).

Es decir, desde esta aproximación las tecnologías no deben ser consideradas como piezas inertes y frías de maquinaria a las que dotamos de sentido, sino como realizaciones prácticas de amalgamas de afectos, saberes y constricciones materiales, procesos sociomateriales a través de los cuales emergen formas particulares de relación y subjetividades (Pols y Moser, 2009).

Este uso del término resuena con otra noción de «figuración» desarrollada hace décadas en la sociología que sería, en este contexto, de gran actualidad para analizar las formas relacionales de la teleasistencia: la noción de figuración de Norbert Elias (1978: 13-32, 113-133; 1983: 14). Con esta noción, Elias se refería a las formas sociales históricamente situadas, por medio de las que se promulgan ciertas formas de interdependen-

cia y en el seno de las cuales emergen articulaciones particulares de individuos y grupos. En términos de Elias, siempre estamos siendo figurados (a diferentes formas y escalas), siendo estas figuraciones, con una textura múltiple y temporalmente situada, resultado de trayectorias abiertas de configuración de nuestras interdependencias. De hecho, siguiendo su argumento siempre estamos *figurando* nuestras socialidades, dando forma a nuestras interdependencias múltiples en actividades particulares a través de las cuales nuestros roles, posiciones y subjetividades son también transformados. En ese proceso, ciertas figuraciones se vuelven prevalentes en un momento socio-histórico concreto a causa de negociaciones concretas y diferenciales/equilibrios de poder (como bien demuestran sus detallados análisis de la *etiqueta* en la sociedad cortesana francesa: Elias, 1983).

Aquí nos gustaría combinar ambos usos del término «figuración» con el fin de analizar la forma de interdependencia, sociomaterial e históricamente concreta, que traen consigo estos proyectos de cuidado tecnologizado: la «autonomía conectada». Por lo tanto, partiendo de anteriores análisis sobre el impacto de las tecnologías de telecuidado en los roles y espacios de cuidado tradicionales —véanse López y Domènech (2009); López y Sánchez Criado (2009); López *et al.* (2010); Milligan *et al.* (2011); Mort *et al.* (2011); Sánchez Criado *et al.* (2014)—, nos gustaría: a) explorar etnográficamente la manera en que en los servicios de teleasistencia figuran los vínculos sociales para sus usuarios mayores, poniendo especial énfasis en los roles auxiliares configurados para tal fin —los «contactos», aquellas personas llamadas para recabar información crucial acerca de o para ser informados sobre el estado del usuario, aquellos necesarios para guardar la llave de la casa del usuario o para abrir su puerta, o más genéricamente para ayudar a los servicios a llevar a cabo sus funciones—; y b) mostrar las otras figuraciones relacionales

(de parentesco, amistad, vecindad, etc.) con las que, en ocasiones, la autonomía conectada colisiona. Por lo tanto, quisiéramos poner especial atención en entender la forma en que los servicios de teleasistencia aparecen como un efecto del trabajo de diferentes actores, cuyo rol concreto es a su vez trabajado en el proceso de dar forma a las figuras de interdependencia, modulando de diferentes modos la «autonomía conectada» que los servicios quieren poner en pie, así como sus promesas y desafíos.

## **MÉTODO: UN ESTUDIO ETNOGRÁFICO SOBRE SERVICIOS DE TELEASISTENCIA EN MADRID Y CATALUÑA ENTRE 2008 Y 2011**

El análisis que presentamos aquí se basa en la investigación llevada a cabo en dos proyectos interrelacionados realizados entre 2008 y 2011 (el proyecto europeo FP7 EFORTT y el proyecto I+D español CITAD) sobre las tecnologías de teleasistencia para personas mayores en el hogar. Por un lado, mediante el uso de métodos etnográficos y deliberativos, el proyecto EFORTT se centró en estudiar diferentes intervenciones de telecuidado en cuatro países de Europa (Inglaterra, España, Noruega y Holanda). El proyecto tenía como objetivo identificar etnográficamente «dilemas éticos», a fin de proporcionar un marco ético de base empírica para el futuro desarrollo de tecnologías de telecuidado (Pols y Moser, 2009; Parker, 2007). El proyecto pretendía, asimismo, introducir las sensibilidades participativas y colaborativas desarrolladas en los STS (Callon *et al.*, 2011) en el diseño de estos dispositivos, interviniendo a través de métodos deliberativos y etnográficos en la restrictiva forma en que los usuarios han sido incorporados en los procesos de innovación de muchas de estas tecnologías de cuidado.

Por lo tanto, se trataba de garantizar una mayor participación de usuarios (y otras per-

sonas afectadas por estas innovaciones) en la articulación de sus promesas y desafíos analizando las prácticas concretas y yendo, por tanto, más allá de los informes estándar —encuestas cuantitativas de satisfacción de los usuarios (IMSERSO, 1996; Hernán Montalbán, 2007)— que nada detallan sobre los problemas o deseos de los usuarios, su impacto en la prestación de cuidados o en su recepción. Por otro lado, en el proyecto CITAD llevamos a cabo un estudio más en profundidad de los servicios de teleasistencia españoles, lo que nos permitió reunir datos adicionales sobre su provisión a través de entrevistas en profundidad y grupos de discusión.

El material del que damos cuenta aquí, por tanto, proviene del conjunto de datos recabados en España a través de los dos proyectos y consiste en nuestro trabajo con proveedores de servicios de diferentes localidades en las regiones de Madrid y Cataluña, centrándonos específicamente en las prácticas de instalación, mantenimiento y uso de los sistemas de alarma social instalados en las casas de las personas mayores. Un trabajo de campo etnográfico que duró alrededor de 12 meses en zonas rurales y urbanas de estas regiones y que consistió en observaciones de situaciones relacionadas con la prestación práctica de este servicio —instalaciones, mantenimiento y reparación, papeleo y visitas de los trabajadores sociales—. Estas observaciones permitieron a los investigadores elaborar notas detalladas sobre la relación entre los profesionales de la teleasistencia, los usuarios, los familiares y los cuidadores.

La información de estas observaciones se completó con 41 entrevistas a ingenieros y diseñadores, responsables de política pública, gerentes de servicios, técnicos y usuarios de teleasistencia. Además de ese material, los investigadores recolectaron documentos institucionales relativos a los anteriores cinco años de diferentes programas de teleasistencia en los que se declaran los objetivos de los

servicios; encuestas públicas e informes estadísticos de las empresas de servicios de teleasistencia y sus proyectos piloto; y la cobertura de los medios sobre la expansión de la teleasistencia en España (en su mayoría notas de prensa oficiales) utilizando una *web-tracker*. Asimismo, se organizaron 9 grupos de discusión en las dos regiones, con un total de 62 participantes.

Las entrevistas y los grupos de discusión se registraron usando grabadoras digitales y fueron transcritas posteriormente. Estas transcripciones, junto con las notas de campo y los documentos producidos por los proveedores de servicios, fueron posteriormente analizados mediante técnicas de análisis de contenido. Todos los participantes en el estudio firmaron protocolos de consentimiento informado para garantizar su privacidad, donde se ponía en su conocimiento los objetivos de nuestros proyectos. En consecuencia, todos los nombres han sido anonimizados y, con el fin de no divulgar la información sobre los operadores de teleasistencia, los nombres de los lugares se han alterado. El material que aquí presentamos se deriva principalmente de las notas de campo de las observaciones acompañando a los técnicos y de las entrevistas con los usuarios y cuidadores en ambos sitios, ya que contienen mayores detalles sobre los aspectos relacionales de la implementación de la teleasistencia.

## **LOS «CONTACTOS» DE LA TELEASISTENCIA COMO UNA FIGURACIÓN RELACIONAL ENTRE OTRAS**

Los servicios de teleasistencia domiciliaria en España proveen a sus usuarios de una infraestructura digital de conexión. A través de esta, los servicios conectan principalmente al usuario con un call-centre, donde los teleoperadores responden cuando el usuario pulsa el botón del dispositivo o el colgante, pero también realizan llamadas periódicas para saber

cómo están los usuarios. Si es necesario, los teleoperadores pueden enviar al domicilio a los técnicos del servicio o establecer contacto directo con los servicios públicos de emergencia (por ejemplo, bomberos, policía, ambulancias y otros servicios de salud, como el médico de cabecera) para dar una respuesta rápida y coordinada. Además, algunos servicios de teleasistencia también proporcionan al usuario voluntarios que van a sus domicilios y están en contacto con ellos regularmente. Esta infraestructura técnica, sin embargo, necesita contar para su funcionamiento con unas particulares figuras relacionales. De hecho, el usuario debe elegir de entre sus personas relevantes a los que se convertirán en *contactos*. Estos contactos, demandados por los servicios, son cruciales, bien para asistir a la persona mayor de la mejor manera posible, o para recabar información crucial sobre la situación del usuario. Al solicitar su información, los trabajadores de la teleasistencia buscan determinar su utilidad práctica para las actividades de los servicios y clasificarlos en consecuencia.

Un «contacto», tal y como estos servicios lo definen, es potencialmente cualquier persona idónea en función de los siguientes criterios: 1) su utilidad para ciertas actividades como la apertura de la puerta del usuario o ponerse en contacto con el usuario para comprobar si está bien cuando sea necesario; 2) su proximidad geográfica al domicilio del usuario y la disponibilidad para asistir a los servicios lo antes posible. Ya sea un familiar, un amigo, un vecino o un conocido, los servicios de teleasistencia solo necesitan que se trate de alguien de la confianza del usuario. De hecho, el proceso de selección de este tipo de contactos se lleva a cabo bien durante la instalación o al solicitar el servicio preguntando abiertamente al usuario a quién quiere. Los técnicos, con los criterios antes mencionados en mente, a veces hacen comentarios u observaciones sobre la idoneidad de las personas sugeridas y su orden jerárquico en la lista del servicio.

En cualquier caso, la lista de contactos, su jerarquía para el servicio y la información recabada de los mismos no permanece inalterada en la base de datos de los servicios. Por el contrario, los servicios invierten mucho esfuerzo en revisar constantemente su utilidad. Muy a menudo estos controles tienen lugar cada vez que la utilidad de los contactos es puesta a prueba: por ejemplo, cuando se produce una emergencia o cuando los servicios notan que se ha producido un cambio relevante. Las prácticas de selección de contactos, en cualquier caso, permiten que las formas relacionales sean materia de «elección» y no de obligación, al modo de la transformación de las familias victorianas analizada por Strathern (1992: 88-127), donde los «contactos» o «conexiones» autoelegidos más allá de la familia eran extremadamente valiosos para la superación y mejora personal. Sin embargo, en nuestro trabajo de campo, las articulaciones relacionales del tipo «familia nuclear» eran quizá las más comúnmente empleadas en los procesos de selección de contactos:

En una ciudad cercana a Barcelona, L., el instalador, le pide a la usuaria, C., las personas de contacto y esta menciona a todos sus hijos. Son cuatro, pero están todos repartidos por diferentes poblaciones de Cataluña. Todos tienen móvil y llaves de la casa de su madre. Sin embargo, el hijo que está presente pensaba llevarse la copia que C. había preparado para el servicio. Acuerdan que harán ellos otra copia y que la entregarán al servicio de teleasistencia. Cuando hablan de las llaves, mencionan a cierto hombre llamado M., un vecino con el que todos ellos parecen tener una relación de confianza y cercanía. Sin embargo, nadie piensa en él como persona de contacto. Tanto C. como su hijo dan por descontado que es alguien de la familia quien tiene que ir y comprobar qué pasa en caso de emergencia, aunque ese alguien esté lejos y no pueda acudir rápidamente (extracto de las notas de campo, Cataluña, diciembre de 2008; código: 19-B-MN-O-t-DN-2008XII17).

Aunque esto podría parecer la práctica «más natural», no es una práctica aproblemática. Esto se observa cuando los usuarios traducen literalmente su figuración relacional deseada en la selección de contactos de los servicios. En tales casos, por ejemplo, seleccionan personas a las que sienten «cerca» (por ejemplo, familiares) que realmente no pueden o no quieren practicar su vínculo como uno de cercanía (por ejemplo, que no quieren o no pueden cuidar de sus padres por alguna razón o porque viven lejos). Los problemas que surgen al escudriñar «quién es el contacto adecuado» en términos de los servicios, pese a la necesidad percibida de algunos usuarios de incluir a familiares u otras personas cercanas, a pesar de la cualidad real de su relación (a buen seguro gracias a la extensión del discurso de la «obligación filial de cuidado») o de su interés para el desempeño de las tareas del servicio, fueron registrados en no pocas observaciones de campo. Asimismo, también nos encontramos en ocasiones a algunos usuarios que expresaban un sentimiento de abandono por parte de sus familiares a causa de la introducción de la teleasistencia. Sin embargo, dada la dificultad de establecer la validez de tales opiniones, en muchos de estos casos una interpretación más parsimoniosa pudiera ser que lo que ocurre es que la teleasistencia abre la posibilidad de que estas relaciones se transformen, generando continuas fricciones sobre quién debe proveer de cuidados y cómo. Un ejemplo interesante de esto sería el siguiente extracto de una entrevista grupal (con una mujer mayor, su hermano mayor y la hija del hombre):

Señora mayor: Nosotros creemos que nuestros hijos han de vivir sus vidas... y no deberían estar vigilando todo el día, todo el día... haciendo un gran esfuerzo para estar con nosotros si lo necesitamos. Bueno, siempre que puedan está bien... pero no porque nosotros queramos que estén aquí cuidándonos. Eso, eso no puede ser, porque tienen que hacer sus cosas...

Hija: Mi padre [...] realmente querría que sus hijos le cuidáramos en casa. Se lo he explicado muchas veces, muchas veces, que cuando habla de lo que pasaba antes, que los hijos cuidaban de sus padres y tal... las mujeres estaban en casa todo el día. Y además de sus tareas domésticas diarias, tenían que cuidar de las personas mayores. Pero hoy en día las mujeres han entrado en el mercado de trabajo, el mundo intelectual... y no podemos cuidar de las personas mayores. A no ser que renunciemos o abandonemos la vida que tenemos actualmente. Y esto se lo cuento a mi padre. Pero mi padre, claro, tiene sus propias ideas [...] Lo he discutido con él muchas veces [...] Tengo hermanas y un hermano que se jubiló hace poco. Asisten a cursos de historia del arte, van a nadar, hacen toda clase de cosas... que tendrían que abandonar para poder cuidar a nuestros padres, y no hay razón para que tuvieran que hacerlo. Porque los padres mayores, también, pueden ser felices mientras sean capaces de valerse por sí mismos, tal y como hacen gracias a la asistencia que tienen. Y, en el futuro, si llega el momento en que esta asistencia no sea suficiente... entonces buscaremos otras cosas (transcripción de entrevista, Madrid, junio de 2009; código: 78-M-M-E-u-T-2009VI9).

En resumen, la figuración de autonomía conectada de la teleasistencia se sitúa en la encrucijada de otras relaciones de interdependencia existentes, con sus obligaciones asociadas y negociaciones por los actores. Por lo tanto, la instalación de dispositivos de teleasistencia puede acabar siendo una ocasión para negociar diferentes formas de relación. En cierto modo, a través de la teleasistencia, muchos conceptos subyacentes de los tipos de vínculos que las personas establecen entre ellos para el cuidarse son puestos en la mesa de discusión. Como podemos ver en el fragmento anterior, la teleasistencia domiciliaria podría ser pensada como un dispositivo que hace visible los cambios en este tipo de prácticas de «obligación filial» y el trabajo de cuidados que conllevan, también permitiendo que se den otras posibilidades.

## ROLES DE CONTACTO: GUARDALLAVES/ABREPUERTAS Y AGENTES DOBLES

Por lo tanto, he aquí un interesante punto de tensión: por un lado, mediante la creación de una nueva figuración de autonomía conectada, los servicios de teleasistencia españoles que observamos plantean primordialmente un criterio de utilidad (proximidad geográfica, disponibilidad) al seleccionar los contactos; por otro lado, muchos de los usuarios de teleasistencia con frecuencia emplean otros criterios diferentes (como, por ejemplo, diferentes versiones de relacionalidad y obligaciones de cuidado familiares, o de amistad y vecindad). ¿Cómo es gestionada o manejada esta tensión entre «figuraciones relacionales» por los servicios de teleasistencia? Observando nuestros datos, podríamos decir que los servicios de teleasistencia configuran y absorben ciertos roles que son trabajados para mantener su figuración *figurada*. De hecho, podríamos hablar de dos «tipos ideales» de roles de contactos<sup>2</sup> en la teleasistencia en ese contexto de figuraciones de relacionales en disputa: uno apoyado de forma explícita y respaldado por los servicios (que sugerimos llamar *guardallaves* o *abrepuestas*), y otro buscado y a veces deseado para mantener el funcionamiento del servicio (lo que llamaremos *agentes dobles*).

### Guardallaves/abrepuestas

Utilizamos el término *guardallaves/abrepuestas* para referirnos a ese rol principal de contacto que los servicios de teleasistencia buscan crear a través de la actividad de selección de contactos que hemos descrito anteriormente. Estas personas suelen tener una llave

<sup>2</sup> Usamos el término «rol» (en la línea de Goffman, 1961) para referirnos a los requisitos de actuación de los contactos en la teleasistencia domiciliaria, un trabajo por parte de los actores para dar cuenta de tales ajustes y negociar sus compromisos.

de la casa del usuario y, por tanto, son un medio potencial para acceder al mismo en caso de que sea necesaria una intervención. Es más, como hemos visto, seleccionar *guardallaves/abrepuertas* disponibles es algo crucial para que los servicios puedan construir su red latente de asistencia:

Después de haber atendido a los aspectos técnicos de la instalación, A., la trabajadora de la teleasistencia, pregunta a la señora mayor —que vive sola en una ciudad de la provincia de Barcelona— quiénes serán los contactos. Esta explica que habría que llamar a la prima, que tiene llaves de su casa y vive en el centro. El segundo contacto sería M., una amiga a la que conoció cuando trabajaban juntas, pero que no tiene las llaves. El tercer contacto sería E., una mujer a la que la señora conoce desde hace mucho tiempo y con la que tiene una relación muy cercana. Al ser preguntada por A. si calificaría esta relación como familiar o amiga, la señora especifica que no es que sea su amiga, sino que es «una persona de confianza» que tiene sus llaves porque durante mucho tiempo estuvo yendo a su casa a limpiar. De todos modos, especifica que no sería un buen primer contacto porque aún trabaja y está todo el rato de acá para allá (extracto de las notas de campo, Cataluña, enero de 2009; código: 25-B-BD-O-v-DN-2009I13).

Estos contactos son muy valorados por los servicios, porque no a todo el mundo le gusta dar las llaves de su casa a «extraños». Además, esto puede crear problemas éticos vinculados con la privacidad a los servicios. Es por ello que las empresas de teleasistencia prefieren evitar la salvaguarda de las llaves de los usuarios y solo lo hacen si no hay más remedio. De hecho, este rol es «anunciado» por los servicios cuando dicen que lo único que pretenden con su infraestructura digital es sostener la autonomía preexistente de las personas mayores, lo que no necesitaría más que «lazos débiles» —en el sentido de Granovetter (1973)— que pudieran abrir la puerta cuando fuera necesario.

Estos hallazgos empíricos pudieran llevarnos a creer que lo promulgado por ese rol de

*guardallaves/abrepuertas* es una forma de socialidad altamente individualizada, nómada y efímera, al modo de las prácticas de *networking* —detalladas por Andreas Wittel (2001) en su estudio sobre los profesionales de los medios de comunicación—, mediante las que se crean rápidas des/conexiones gestionando datos de contacto. Pero dado el hecho de que, como ya hemos mencionado, los servicios de teleasistencia se colocan en la encrucijada de figuraciones relacionales preexistentes, que no siempre desaparecen cuando se instala el dispositivo, el rol de *guardallaves/abrepuertas* es muy infrecuentemente la única opción disponible. De hecho, esta nueva figuración relacional basada en «los contactos» muy a menudo coexiste con otras.

### Agentes dobles

Por lo tanto, utilizamos el concepto de *agentes dobles* (importándolo de la semiótica de Fabbri, 2003) para referirnos a aquellos que ejecutan su rol relacional tanto al modo de la «persona cercana» —por ejemplo, familiar, amigo, vecino— como del «contacto» del servicio de teleasistencia. En un contexto de figuraciones relacionales en disputa, un *agente doble* es aquel que permite la coexistencia de dos figuraciones relacionales diferentes, ya que, como hemos observado, los criterios relacionales de los servicios y de los usuarios no coinciden necesariamente. Esto también puede ser visto en las prácticas de selección de contactos. Mientras que para el servicio la sociabilidad del contacto reside en su disponibilidad y utilidad para ayudar al servicio a llevar a cabo sus tareas —algo para lo que bastan lazos débiles—, los usuarios en ocasiones valoran sus contactos seleccionados en función de otros criterios relacionales —como hemos visto, incluso llegando al punto de querer poner a hijos que viven lejos como contactos, debido a sus fuertes lazos comunes de parentesco o amistad.

Y aunque para algunos usuarios la teleasistencia no sería su fuente principal de cui-

dado, sino más bien un «servicio complementario» para ayudar a las cuidadoras principales (véase para una interpretación análoga en el Reino Unido el trabajo de Milligan *et al.*, 2011: 350), esto no quiere decir que se dé una superposición explícita y completa de las figuraciones relacionales de los servicios y de los usuarios.

Por esta razón, no todos los contactos de la teleasistencia podrían actuar como un *agente doble*. Con este término no solo estamos hablando de roles secuenciales, donde «el rol que tiene primacía en una ocasión está dormido en otra» (Goffman, 1961: 134, traducción nuestra). Por el contrario, un *agente doble* sería alguien que tiene explícitamente que manejar a la vez dos roles ligeramente diferentes, aunque interconectados: el de persona cercana y el de contacto de la teleasistencia (no estando casi nunca en equilibrio y siendo por lo general más importante el primero). En este contexto, por lo tanto, *los agentes dobles* son muy importantes porque facilitan la producción de «efectos inter-topológicos» —tomando prestado el término de Mol y Law (1994: 667-668, n. 28)—, actuando como conectores de dos figuraciones relacionales más bien inconmensurables (la de los servicios y la de los usuarios).

En ese sentido, *los agentes dobles* trabajan de forma conjunta con el servicio con el fin de mantener un estrecho vínculo usuario-servicio, asegurando el funcionamiento del mismo (Sánchez Criado *et al.*, 2014). Algunos ejemplos muy interesantes de la importancia de *los agentes dobles* suelen verse normalmente en los procesos de instalación y mantenimiento, donde su actuación es crucial para que el servicio se emplace. Estas actuaciones pueden limitarse al mero hecho de estar presentes, como en el siguiente ejemplo de una «instalación fallida», que tuvo que ser pospuesta puesto que la hija de la persona mayor no estaba allí:

L. tiene que instalar el aparato de teleasistencia en el apartamento de A., una señora mayor que vive en

un bloque de pisos de clase trabajadora en una ciudad al sur de Madrid. A. tiene 86. Parece estar de mal humor. L. se presenta como el instalador de la teleasistencia. La señora nos dice que pasemos. «Ustedes dirán qué tengo que hacer», nos dice. L. necesita saber dónde están el teléfono y los enchufes y empieza a inspeccionar toda la casa. L. le informa que tendría que hacer un agujero en la pared desde la cocina a la entrada principal, para conectar el aparato de teleasistencia en cualquiera de los dos enchufes que hay en la cocina. También le explica que este es el mejor sitio para colocar el aparato, porque es la parte central de la casa. Ella permanece de pie sin decir una palabra. No parece estar de acuerdo con la situación. Murmura y empieza a decir en voz muy baja que no quiere que agujereen la pared. Después de un rato, empieza a sonar más convincente y dice «si no hay enchufe, no hay instalación». L. trata de convencerla, con voz suave y respetuosa. Pero ella dice: «yo ya soy muy mayor y no tengo ganas de limpiar todo este lío». Nos acompaña a la salida diciendo «siento que hayan tenido que venir para nada... mejor lo dejamos como está».

«Esto no es habitual», me dice L. cuando dejamos el apartamento. Cuando llegamos al coche, subimos y L., echando una ojeada a todo el papeleo que había preparado, se da cuenta de que es la hija de A. la que había contratado el servicio. Entonces llama a la trabajadora social de la zona para saber si ella tiene más información. Esta va a llamar a la hija para saber más acerca de la situación. Esperamos. Mientras esperamos me cuenta que aunque alguna gente es reticente con la teleasistencia, normalmente se las arregla para convencerlos de que se trata de algo bueno para ellos. «Quizás es que he estado poco convincente», dice, y continúa, «esta situación no habría pasado si la hija hubiera estado allí». La trabajadora social llama de nuevo: la hija llamará a la madre y tenemos que esperar. Cinco minutos después la trabajadora social llama de nuevo. Según la trabajadora social la hija quiere que se instale la teleasistencia, pero la señora mayor sigue diciendo que no quiere la teleasistencia. «Pues», dice, «cuando se aclaren ya lo haremos» (extracto de las notas de campo, Madrid, noviembre de 2008; código: 15-M-M;AR-O-t-T-2008X103).

Como se puede interpretar fácilmente a partir de este extracto, la falta de voluntad de la mujer mayor, supuestamente atribuida al hecho de que ella no quería que su casa se ensuciara ni se alterara en ningún sentido, surgió como resultado de un cierto «desplazamiento» de una tensión irresuelta con su hija. La hija parecía estar mucho más interesada que su madre en la instalación del dispositivo de teleasistencia. Otro caso similar de la importancia de la presencia de *los agentes dobles*, esta vez en una instalación exitosa, se puede ver en el siguiente extracto de una instalación en un pequeño pueblo al suroeste de Madrid:

Una vez que se ha instalado el aparato, y que se ha comprobado que tanto el terminal como el colgante funcionan correctamente, J. (el instalador) habla con la pareja mayor, que está con una de sus hijas, acerca de la importancia de la teleasistencia. Están de acuerdo con él: el señor mayor se cayó en la entrada de la casa hace algunas semanas y no pudo pedir ayuda porque ni tan solo pudo moverse hasta que su mujer, casi por casualidad, se dio cuenta media hora más tarde. La hija confiesa que solicitó el servicio a causa de ello. J. explica que el aparato tiene un radio de acción y que no deberían preocuparse porque podrían apretar el botón desde cualquier sitio, incluso lejos del terminal. Si los teleoperadores no pudieran oírlos a través del terminal, podrían llamarlos por teléfono y, entonces, si aún así siguieran sin poder contactarlos, llamarían a los contactos principales (en este caso hay cuatro, todos sus hijos, que viven cerca). Si los contactos tampoco pudieran ser contactados, el servicio llamaría a los servicios de emergencia públicos. Después de esto, J. les explica que el colgante puede usarse en la ducha porque es impermeable... En medio de todo esto, la hija de la señora mayor, que parece preocupada, mira a su madre y dice «esto es para que lo lleves encima, mamá, no para que lo dejes por ahí», un comentario que es reforzado por J., que asiente y dice «esto tendría que ser como sus zapatillas».

Luego examinan todo el papeleo que hay que hacer. Cuando llega el momento de firmar la docu-

mentación relacionada con el contrato de teleasistencia, la hija se dispone a agarrar el bolígrafo, pero el técnico la detiene y dice, «tiene que ser ella», y le alcanza el bolígrafo a la señora mayor, que está sentada junto a su marido, algo mareada. La señora mayor dice que tiene ciertas dificultades para escribir debido a ciertos problemas de presión arterial, pero el instalador insiste. Así pues, hace un enorme esfuerzo, lo cual marca el cierre del proceso (extracto de las notas de campo, Madrid, noviembre de 2008; código: 24-M-ME;EA;NV;VM;VA;VI-O-t-T-2008X107).

Lo interesante de este proceso de instalación exitosa es que a pesar del interés de la pareja de personas mayores en la teleasistencia, seguramente como resultado de negociaciones preliminares con sus hijos (aceptando la pareja que han sido sus hijos los que lo han gestionado todo), y a pesar de que la hija apoya al técnico del servicio diciendo a la mujer mayor que tiene que llevar el colgante y usarlo como si fuera la cosa más natural del mundo, cuando el instalador trata de cerrar el proceso con la firma de los papeles, la red relacional de interdependencias de la mujer mayor fue súbitamente convertida en algo colateral para el servicio: era la mujer mayor la que se convertiría en lo sucesivo en la destinataria del servicio en tanto «usuaria» y no sus hijos, quienes a partir de entonces serán tratados como «contactos» de una persona cuya autonomía es meramente mejorada o sostenida por el servicio.

En suma, como estos ejemplos muestran, *los agentes dobles* son muy importantes para los servicios de teleasistencia que hemos observado. No es de extrañar que a veces sean, por tanto, aquellos realmente interesados en la instalación de la teleasistencia.

## DISCUSIÓN: FIGURAR(SE) LAS PROMESAS DEL TELECUIDADO

En resumen, como hemos mostrado en este trabajo, los servicios de teleasistencia bus-

can poner en acto la promesa de la «autonomía conectada» como una solución práctica al problema potencial del aislamiento social de las personas mayores en un contexto de cambio de las relaciones de cuidado familiar en España. Esta figuración está compuesta por una infraestructura de conexiones y tecnologías domiciliarias de monitorización para evitar su aislamiento, para promover la autonomía de las personas mayores y sostener su proyecto de vida independiente. En la descripción de nuestro trabajo etnográfico empírico, analizando diferentes organizaciones de teleasistencia en Madrid y Barcelona, hemos examinado las particulares figuraciones relacionales que ponen en marcha esos servicios de telecuidado (a través de dispositivos de alarma social), mostrando los problemas prácticos a los que se enfrentan para materializar esa promesa. Para construir esa infraestructura tecnológica los servicios de teleasistencia tienen que poner en marcha una infraestructura relacional de «contactos».

A pesar de lo sencillo de la idea de contar con una red de contactos que actúen como ayudantes del trabajo del servicio —como *guardallaves/abrepuestas*—, al articular esta red de contactos en el proceso de materializar su promesa el servicio absorbe muchas de las relaciones significativas de los usuarios. Sin embargo, la absorción y la incorporación de las relaciones existentes de los usuarios, luego transformadas en «contactos» (con la única condición de que tengan que ser útiles en una emergencia, sea cual sea la intensidad y la frecuencia de su relación), acaba por lo general encontrando a familiares para el desempeño de estas labores. Por lo tanto, en consecuencia, la figuración de «autonomía conectada» del servicio, que solo requeriría de asistentes rápidos y cercanos, a menudo se transforma en su materialización, debido a que algunos contactos ejecutan su rol como *agentes dobles* —actuando tanto como personas cercanas y como *guardallaves/abrepuestas* del servicio, o informantes clave—. Mientras que los *guardallaves/abrepuestas*

serían por definición «lazos débiles», los *agentes dobles* pueden tener la mayor de las vinculaciones con los usuarios.

Pero, como hemos visto, el estatuto de algunos contactos como *agentes dobles* no es plenamente tenido en cuenta por los servicios de teleasistencia. De hecho, son figurados como «contactos», que podrían ser de vital importancia para que el servicio funcione (por ejemplo, permitiendo que las instalaciones se produzcan, o siendo los principales partidarios de los servicios de teleasistencia), pero que juegan un papel secundario para ellos (ya sea como *guardallaves/abrepuestas* o como personas a las que acuden los servicios para recabar información sobre el usuario). Esta ligera obliteración de las figuraciones relacionales preexistentes se sitúa en el corazón mismo de la figuración particular de un usuario en «autonomía conectada»: que es ante todo una persona singular, y solo más tarde considerada como una entidad conectada/social (perteneciendo «el contacto» a una suerte de segunda esfera relacional). Por tanto, aunque se incluye un aspecto social en la figuración de los usuarios de teleasistencia —a pesar de ser un aspecto exterior y secundario—, los servicios configuran principalmente una imagen (autonomía conectada) de las relaciones de cuidado como un asunto inter-individual<sup>3</sup>.

¿Cómo podríamos sintetizar las figuraciones relacionales producidas por los proyectos de telecuidado a través de la promulgación de los roles de contacto? Teniendo en cuenta los diferentes cambios relacionales producidos, y examinando los roles de los contactos, creemos que se estarían materializando dos «ti-

<sup>3</sup> Los procesos por medio de los cuales la teleasistencia reconfigura las relaciones sociales de las personas mayores podrían ser considerados formas de lo que Rose (1996) denomina el «gobierno de lo social» en el liberalismo avanzado: el análisis de los expertos y la intervención de «lo social» a través de una descomposición y recomposición de los vínculos de los individuos, cuya autonomía de partida es dada por descontada (Katz, 2005).

pos ideales» de configuración relacional en los proyectos de teleasistencia estudiados:

- 1) Una figuración del telecuidado que funcionaría si no hubiera relaciones previas (*mínima*) —o si las relaciones previas rompieran sus lazos con la persona mayor, a pesar de que este es el contexto en el que la teleasistencia sería menos útil (*sustituida*)— sería la de un usuario solitario cuya única compañía serían las llamadas y visitas regulares del servicio, con la esperanza de que el usuario pudiera conocer a otras personas que pudieran actuar, al menos potencialmente, como *guardallaves/abrepuestas*.
- 2) Sin embargo, en la mayor parte de casos observados, los usuarios mayores tenían relaciones previas que tenían interés en ser algo más que contactos de los servicios. En esos casos, la figuración relacional de la teleasistencia sería una versión expandida de la *mínima*, donde las relaciones preexistentes actuarían como *agentes dobles* parciales o plenos (*complementaria*).

Por supuesto, no debemos considerar las anteriores figuraciones como categorías estáticas, sino como resultados o efectos empíricos de las formas que las relaciones pudieran estar tomando en el proceso de materializar el proyecto de teleasistencia de una vejez en «autonomía conectada». De hecho, ocurren fluctuaciones en el continuo de estas versiones de figuraciones relacionales si se dan cambios en los roles desempeñados por los contactos —actuando en mayor o menor medida como «agentes dobles», esto es, estando más o menos involucrados en el cuidado de la persona mayor.

## **A MODO DE CONCLUSIÓN: PROMESAS Y DESAFÍOS DE LA «AUTONOMÍA CONECTADA»**

Una vez identificados estos tipos ideales de figuración relacional emergentes en la implementación de la «autonomía conectada» de

la teleasistencia, nuestra investigación etnográfica pudiera permitirnos incurrir en formas de «ética empírica» (véase Pols y Willems, 2011): la comprensión de la forma práctica de múltiples formas de lo «bueno» y lo «malo» que estas soluciones tecnológicas pudieran implicar para las prácticas de cuidado que intervienen. Por ello, en esta última sección nos gustaría reflexionar sobre posibles problemas éticos que estos tipos ideales podrían implicar, partiendo de las promesas reales y los peligros potenciales que se derivan de la materialización concreta de la «autonomía conectada» de teleasistencia que hemos abordado en este texto. Y, por lo tanto, abrir un espacio para discutir sobre las promesas y los desafíos de la teleasistencia.

Una promesa explícita de estos servicios —producto de una figuración relacional *mínima* en la que los contactos actúan, sobre todo, como *guardallaves/abrepuestas*— sería «asegurar y monitorizar el aislamiento, mediante la producción de una socialidad mínima y latente». La infraestructura técnica y relacional de la teleasistencia en su mínima expresión podría ser de gran interés para transformar el abandono de las personas mayores, haciendo el peligro de aislamiento social un poco más «vivable» o, cuando menos, «menos peligroso». El aspecto interesante de esto sería que el aislamiento de las personas mayores dejaría de ser «el otro» de sus formas de sociabilidad: lo que no haría desaparecer sus potenciales peligros, sino que los convertiría en algo monitorizado<sup>4</sup>. Sin embargo, no todo son parabienes en esa

<sup>4</sup> En cierto modo, esta transformación de la soledad de los mayores a través de su incorporación a la vida social monitorizada mediante la teleasistencia podría pensarse en analogía con la funcionalidad de la incorporación de la violencia en los sacrificios rituales de las sociedades antiguas —mitigando su poder destructivo y poniéndolo al servicio de la cohesión social (Girard, 1989)—. Esto no quiere decir que no puedan aparecer sentimientos de soledad, pero serían los sentimientos monitorizados de personas mayores en «autonomía conectada».

promesa puesta en marcha por la teleasistencia. El desafío que supone la figuración relacional *sustituída* sería causar un aislamiento potencial de las relaciones significativas a partir de interpretar el trabajo de la teleasistencia como uno de cuidado.

Una segunda promesa de estos servicios, relativamente obliterada —como resultado de una figuración relacional *complementaria*, donde los contactos se comportan como *agentes dobles* parciales o totales—, sería «ayudar a los cuidadores primarios (a través de una dislocación relativa del cuidado continuado)». Es decir, la teleasistencia surgiría como un dispositivo que permite asistir y asegurar las relaciones de cuidado existentes, facilitando una cierta expansión «a distancia» de la seguridad de las personas mayores en soledad (véase López, 2010). Permitiendo, por tanto, dislocaciones ocasionales de las actividades de cuidado continuo.

Lo interesante aquí es que la figuración explícita de la teleasistencia no cualifica a la «familia» como forma relacional por excelencia. De hecho, como hemos visto, esto es más bien un efecto de un enfoque oportunista de los servicios en la selección de relaciones significativas en un contexto donde el cuidado familiar es la práctica más extendida. En un contexto de ligero cambio de formatos familistas de cuidado, los servicios de teleasistencia podrían convertirse en una suerte de plexo de cambio para las relaciones de cuidado: ya sea como un servicio que permite a algunas personas sentir que pueden rechazar, total o parcialmente, sus opresoras «obligaciones filiales de cuidar» o de recibir cuidado (lo que supone asimilar la teleasistencia a un servicio de cuidado completo), o como un servicio complementario a las prácticas de cuidado que podría ayudar a muchas cuidadoras primarias a llevar adelante sus obligaciones de cuidado percibidas de una manera diferente (por ejemplo, sintiendo que sus seres queridos son atendidos si no pueden estar en la casa de la persona mayor en todo momento).

Sin embargo, existen peligros potenciales en esta promesa parcialmente oculta: esto es, como plantean Mort *et al.* (2011), la fragmentación y la invisibilización de ciertos trabajos de cuidado, y el hecho de que la carga de trabajo corporal de las cuidadoras no se vea afectada sustancialmente. De hecho, estas investigadoras dirigen contundentes críticas a los servicios de telecuidado, en tanto que la materialización de una figuración de «autonomía conectada» de este tipo podría estar produciendo una mayor invisibilización del trabajo informal de cuidados y de las necesarias interdependencias en la vida cotidiana. A pesar de ello, tal y como plantean, las tecnologías de teleasistencia recientemente desarrolladas pudieran contener importantes promesas de cambio en las relaciones de cuidado si se plantearan modos «más responsables» de innovación en estos ámbitos.

En este sentido, el mayor desafío para la teleasistencia y otras prácticas de atención tecnológica similares residiría en transformar la promesa relacional de una vejez en «autonomía conectada» dando lugar a otras figuraciones de «cuidado colectivizado» —incluso impulsando lo que algunas activistas feministas en España (Precarias a la deriva, 2006) han venido denominando *derechos de ciudadanía*<sup>5</sup>—. Para ese propósito sería necesaria una consideración más explícita de las figuraciones relacionales preexistentes a la hora de implementar un proyecto de cuidado tecnologizado como la teleasistencia, planteando cómo estos servicios pudieran alterarlas o sustituirlas de forma real y efectiva. Solo entonces podríamos tratar de articular tecnológicamente otras figuraciones relacionales de cuidado más justas, más socializadas y mejor distribuidas (Hamington y

<sup>5</sup> Juego de palabras que hibrida *ciudadanía* y *cuidado* para intervenir los ideales liberales individualistas, colocando la sostenibilidad de la vida y la interdependencia de las relaciones de cuidado en el núcleo de los derechos de ciudadanía.

Miller, 2006; Vega, 2009), más allá de las actuales figuraciones familistas, con sus distribuciones de trabajo asimétricas en términos de género y raza.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aboderin, Isabella (2005). «*Conditionality*» and «*Limits*» of Filial Obligation: Conceptual Levers for Developing a Better Understanding of the Motivational Basis and Societal Shifts or Patterns in Old Age Family Support. Working Paper 205. Oxford: Oxford Institute of Ageing.
- Barry, Andrew (2001). *Political Machines: Governing a Technological Society*. London: Athlone Press.
- Bazo, María Teresa (2002a). «Intercambios familiares entre generaciones y ambivalencia: Una perspectiva internacional comparada». *RES. Revista Española de Sociología*, 2: 117-127.
- Bazo, María Teresa (2002b). «Dar y recibir: análisis comparativo de las prácticas de intercambio entre generaciones, preferencias y valores en las familias españolas». *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 45: 55-65.
- Bazo, María Teresa (2008). «Personas mayores y solidaridad familiar». *Política y Sociedad*, 45(2): 73-85.
- Bazo, M. T. y Ancizu, Iciar (2004). «El papel de la familia y los servicios en el mantenimiento de la autonomía de las personas mayores: una perspectiva internacional comparada». *REIS. Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 105: 43-77.
- Bettio, Francesca y Solinas, Giovanni (2009). *Which European Model for Elderly Care? Equity and Cost-effectiveness in Home Based Care in Three European Countries* (online). <http://EconPapers.repec.org/RePEc:mod:depeco:0609> (acceso 1 de noviembre de 2013).
- Brownsell, Simon et al. (2003). *Assistive Technology and Telecare. Forging Solutions for Independent Living*. Bristol: Policy Press.
- Brownsell, Simon et al. (2011). «A Systematic Review of Lifestyle Monitoring Technologies». *Journal of Telemedicine and Telecare*, 17(4): 185-189.
- Callon, Michel et al. (2011). *Acting in an Uncertain World: An Essay on Technical Democracy*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Del Pino, Eloísa y Rubio Lara, María Josefa (eds.) (2013). *Los Estados de Bienestar en la encrucijada: Políticas sociales en perspectiva comparada*. Barcelona: Tecnos.
- Elias, Norbert (1978). *What is Sociology?* London: Hutchinson.
- Elias, Norbert (1983). *The Court Society*. Oxford: Blackwell.
- Fabrizi, Paolo (2003). «Siamo tutti agenti doppi». En: *Elogio di Babele*. Roma: Meltemi.
- Fernández, José-Luis y Forder, Julien (2010). *Ageing Societies: Challenges and Opportunities*. London: Bupa Health Pulse 2010 Research.
- Fisk, Malcolm (2003). *Social Alarms to Telecare. Older People's Services in Transition*. Bristol: Policy Press.
- Girard, René (1989). *Violence and the Sacred*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Goffman, Erving (1961). «Role Distance». En: *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction*. Middlesex: Penguin.
- Granovetter, Mark S. (1973). «The Strength of Weak Ties». *American Journal of Sociology*, 78(6): 1360-1380.
- Guillén, Ana Marta y León, Margarita (eds.) (2011). *The Spanish Welfare State in European Context*. Surrey: Ashgate.
- Gutiérrez-Rodríguez, Encarna (2010). *Migration, Domestic Work and Affect: A Decolonial Approach on Value and the Feminization of Labor*. New York: Routledge.
- Hamington, Maurice y Miller, Dorothy C. (eds.) (2006). *Socializing Care: Feminist Ethics and Public Issues*. Lanham, MD: Rowman and Littlefield.
- Hernán Montalbán, María José (2007). *Los usuarios de Teleasistencia en la Comunidad de Madrid*. Madrid: Consejería de Familia y Asuntos Sociales.
- IMSERSO (1996). *Teleasistencia Domiciliaria. Evaluación del Programa IMSERSO/FEMP*. Documentos Técnicos, 85. Madrid: IMSERSO/MTAS.
- IMSERSO (1999). *Normas generales del servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Programa de Teleasistencia Domiciliaria IMSERSO-FEMP*. Madrid: IMSERSO.
- IMSERSO (2007). *A propósito de las condiciones de vida de las personas mayores. Encuesta 2006*. Madrid: IMSERSO.
- IMSERSO (2008). «Cuadernos: El modelo residencial a debate». *Revista Sesenta y Más*, XIV(9): 31-39.
- IMSERSO (2009). *INFORME 2008. Las Personas Mayores en España*. Madrid: IMSERSO.

- IMSERSO y GFK (2005). *Cuidados a las personas mayores en los hogares españoles. El entorno familiar*. Madrid: IMSERSO.
- Isaksen, Lise Widding et al. (2008). «Global Care Crisis: A Problem of Capital, Care Chain, or Commons?». *American Behavioral Scientist*, 52(3): 405-425.
- Katz, S. (2005). *Cultural Aging. Life Course, Lifestyle, and Senior Worlds*. Peterborough: Broadview.
- López, Daniel (2010). «The Securitization of Care Spaces: Lessons from Telecare». En: Schillmeier, M. y Domènech, M. (eds.). *New Technologies and Emerging Spaces of Care*. Surrey: Ashgate.
- López, Daniel y Domènech, Miquel (2009). «Embodying Autonomy in a Home Telecare Service». *Sociological Review*, 56(s2): 181-195.
- López, Daniel y Sánchez Criado, Tomás (2009). «Dwelling the Telecare Home: Placeness, Location, and Habitability». *Space and Culture*, 12(3): 343-358.
- López, Daniel et al. (2010). «How to Become a Guardian Angel. Providing Safety in a Home Telecare Service». En: Mol, A., Moser, I. y Pols, J. (eds.). *Care in Practice. On Tinkering in Clinics, Homes and Farms*. Bielefeld: Transcript.
- Lowenstein, Ariela y Ogg, Jim (eds.) (2003). *OASIS. Old Age and Autonomy: The Role of Service Systems and Intergenerational Family Solidarity. Final Report*. Haifa: Center for Research and Study of Aging. The University of Haifa.
- Milligan, Christine et al. (2011). «Telecare and Older People: Who Cares where?». *Social Science and Medicine*, 72(3): 347-354.
- Mol, Annemarie y Law, John (1994). «Regions, Networks and Fluids: Anaemia and Social Topology». *Social Studies of Science*, 24(4): 641-671.
- Mort, Maggie et al. (2011). «Telecare and Older People: Re-ordering social relations». En: von Schomberg, R. (ed.). *Towards Responsible Research and Innovation in the Information and Communication Technologies and Security Technologies Fields*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Parker, Martin (2007). «Ethnography/Ethics». *Social Science and Medicine*, 65: 2248-2259.
- Pols, Jeannette y Moser, Ingunn (2009). «Cold Technologies versus Warm Care? On Affective and Social Relations with and through Care Technologies». *ALTER, European Journal of Disability Research*, 3: 159-178.
- Pols, Jeannette y Willems, Dick (2011). «Innovation and Evaluation: Taming and Unleashing Telecare Technology». *Sociology of Health and Illness*, 33(3): 484-498.
- Precarias a la deriva (2006). «Precarización de la existencia y huelga de cuidados». En: Vara, M. J. (ed.). *Estudios sobre Género y Economía*. Madrid: Akal.
- Rose, Nikolas (1996). «The Death of the Social? Re-figuring the Territory of Government». *Economy and Society*, 25(3): 327-356.
- Sánchez Criado, Tomás y López, Daniel (2009). «La traducción del cuidado. La teoría del actor-red y el estudio de la interdependencia en la teleasistencia para personas mayores». *Estudios de Psicología*, 30(2): 199-213.
- Sánchez Criado, Tomás et al. (2014). «Installing Telecare, Installing Users: Felicity Conditions for the Instauration of Usership». *Science, Technology and Human Values*, 39(5): 694-719.
- Silverstein, Merrill et al. (2006). «Intergenerational Support to Aging Parents: The Role of Norms and Needs». *Journal of Family Issues*, 27(8): 1068-1084.
- Strathern, Marilyn (1992). *After Nature: English Kinship in the Late Twentieth-Century*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Suchman, Lucy (2007). *Human-Machine Reconfigurations. Plans and Situated Actions*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Suchman, Lucy (2012). «Configuration». En: Lury, C. y Wakeford, N. (eds.). *Inventive Methods: The Happening of the Social*. London: Routledge.
- Vega, Cristina (2009). *Culturas del cuidado en transición: espacios, sujetos e imaginarios en una sociedad de migración*. Barcelona: UOC.
- Verkerk, Marian A. (2001). «The Care Perspective and Autonomy». *Medicine, Health Care and Philosophy*, 4: 289-294.
- Wittel, Andreas (2001). «Toward a Network Sociality». *Theory, Culture and Society*, 18(6): 51-76.

**RECEPCIÓN:** 04/11/2013

**REVISIÓN:** 27/05/2014

**APROBACIÓN:** 23/02/2015