

La norma digital y la extitución. El caso de la Tele-Asistencia Domiciliaria

Digital norms and extitution: the case of telephone care

Daniel López Gómez y Francisco Tirado

Universitat Autònoma de Barcelona

daniel.lopez@uab.es

franciscojavier.tirado@uab.es

Resumen

Los procesos de desinstitucionalización creciente en nuestras sociedades están asociados a la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación. Como consecuencia de ello están surgiendo nuevas formaciones sociales que exigen un replanteamiento de conceptos tan arraigados como institución o poder. A través de la Teleasistencia Domiciliaria (TAD) vamos a comprobar como los conceptos que nos propuso Foucault para entender las operaciones de poder en las instituciones han de ser llevados más allá. Concretamente analizaremos el papel del espacio, el cuerpo y la norma, como elementos constitutivos de la fisicalidad de las instituciones y veremos cómo estos cambian en el caso de la TAD. Propondremos un concepto como el de extitución para analizar en qué sentido estas entidades dibujan una anatomía de poder nueva e implican operaciones y prácticas diferentes.

Palabras clave: instituciones, extituciones, poder, teleasistencia domiciliaria

Abstract

The deinstitutionalization of society is in part associated with the growing implementation of new information and communication technologies. These new technologies bring about new collective formations. If the social sciences are successfully to understand the impact of these technologies, we will need new ways of thinking about institutions and power. We shall take the case of telephone helplines as a test-bed for Foucault's proposals for understanding institutions' operation of power. Specifically, we use the Foucaultian notion that space, body and norms are constitutive elements of the corporeality of institutions. We report how this applies to the case of telephone helplines, and we claim that Foucault's concepts do not go far enough. Instead, we propose the new concept of 'extitution'. Extitution helps understand new anatomies of power anatomy and new kinds of social practices.

Keywords: institutions, extitutions, power, telehomecare

La convulsión que está produciendo en los diferentes espacios sociales la aceleradísima proliferación de las TICs merece la atención de los científicos sociales. Su implicación en los cambios económicos, educativos, organizacionales y sociales está cada vez más documentada y no parece nada desdeñable. La posibilidad de que empresas locales puedan abrir mercados globales más allá de las fronteras estatales, de que ya no sea necesario desplazarse hasta los centros de investigación, las universidades o los museos para adquirir los saberes que contienen o que sea posible articular

plataformas de acción colectiva globales sobre multitud de asuntos locales, constituyen una pequeña muestra de la importancia que tienen los cambios producidos por tales tecnologías.

Las transformaciones sociales que están implicadas en la implementación de la TICs no sólo suponen el surgimiento de nuevos fenómenos sino que exigen un profundo replanteamiento de los conceptos que utilizamos para explicarlos. El tele-trabajo, por ejemplo, nos ha obligado a replantearnos un concepto tan propio como el de organización social. Las TICs al transformar la organización tradicional en una red de trabajo colaborativo donde se comparten recursos independientemente de su localización física, no sólo han desnaturalizado la idea que teníamos de lo que es una organización sino que también han puesto en jaque el propio concepto de puesto de trabajo, caracterizado por su localización física, su mobiliario, sus herramientas, etc. En las redes de trabajo colaborativo el espacio del trabajador es el “hot desking”, un espacio virtual totalmente compartido de trabajo donde se dispone de agendas comunes para programar reuniones, listas de correo, discos en red para almacenar documentos, etc.

Semejantes transformaciones indican que estamos ante algo más que un mero desarrollo tecnológico, muestran una transformación socio-técnica de profundo calado. Del mismo modo que la escritura, la imprenta o la televisión fueron al mismo tiempo revoluciones tecnológicas y sociales, la codificación digital debe ser analizada en su dimensión instrumental y socio-cultural.

Las TICs en las instituciones: expansión o transformación.

Fenómenos como el tele-trabajo indican claramente que nos encontramos frente a una nueva realidad socio-técnica. Una realidad que ha hecho que algunos de los conceptos que tradicionalmente utiliza el pensamiento social hayan perdido su valor heurístico y se requieran otros nuevos que permitan cartografiar con éxito este nuevo tejido socio-técnico.

El estudio de las instituciones es uno de los ámbitos donde resulta más acuciante el desarrollo de nuevos conceptos. Nos encontramos ante un proceso de desinstitucionalización. Museos, universidades, institutos de investigación, empresas, ONG, hospitales o prisiones son algunas de las instituciones que, debido a las TICs, están empezando a disolverse en el tejido social. Están dejando de ser organismos estáticos y clausurados para convertirse en redes porosas cada vez más móviles y flexibles. Por ejemplo, universidades virtuales como la UOC están creciendo de forma importante porque permiten que personas muy diferentes -estudiantes, asalariados, directivos, licenciados, amas de casa, doctores, etc.- con horarios e intereses muy dispares puedan compartir una misma aula sin necesidad de estar en el mismo espacio ni coincidir en el tiempo. Se trata en definitiva, de una apertura de la institución universitaria, ya que no es el estudiante el que se desplaza a la universidad sino que es la misma universidad la que se desplaza hacia él.

Indagar sobre los procesos de desinstitucionalización plantea dos interrogantes. Uno sobre las características de las nuevas formaciones sociales y, sobre todo, otro que reflexione sobre la anatomía de poder que se configura en éstas.

Se trata por tanto de ver si estos cambios institucionales son de grado o de orden. Es decir, si podemos aplicar la anatomía de poder característica de las instituciones, en cuyo caso, estaríamos ante una intensificación y expansión por nuevos medios de las viejas instituciones o si, por contra, nos encontramos con una anatomía de poder diferente a la de las instituciones clásicas y debemos

desarrollar nuevos conceptos para hacerla inteligible. Para resolver este interrogante debemos, en primer lugar, examinar cuáles son las características de los dispositivos institucionales.

La institución disciplinaria

Si queremos entender cual es la anatomía de poder de las instituciones modernas no hay mejor diagnóstico para nuestro propósito que el que nos ofrece Michel Foucault en *Vigilar y castigar*. Aunque el tema de las instituciones ha sido muy prolífico en el pensamiento social -lo podemos encontrar en autores tan diversos como Durkheim, Weber, Lapassade, Berger y Luckman, Mary Douglas o Castoriadis – la pregunta que se hace Foucault sobre el poder es la que nos interesa, ya que es gracias a ella que podemos dar cuenta de la relación existente entre institución y materialidad. De hecho, en su caso la preocupación por la fisicalidad del poder no es circunstancial (Tirado y Mora, 2002), precisamente, ella es la que da sentido al análisis que hace de las instituciones modernas y la que nos permite a nosotros, tomarlo para preguntarnos por el papel que juegan las TIC en su transformación.

Desde la teoría social tradicional, las instituciones se han concebido como los pilares sobre los que se levanta toda sociedad. Las instituciones garantizan la estabilidad del orden social gracias a su capacidad para ordenar a las multitudes y pautar sus interacciones según una racionalidad concreta. Foucault nos muestra, y en esto reside su originalidad, que esto no es sólo posible gracias a ideologías, tradiciones o paradigmas sino que supone y requiere una microfísica, es decir, unas operaciones técnicas concretas que lo hagan posible. Para Foucault es necesario materializar el poder.

“lo que generalmente se llama institución es todo comportamiento más o menos forzado, aprendido; todo lo que en una sociedad funciona como sistema de coacción, sin ser enunciado, en resumen, todo lo social no-discursivo” (Foucault, 1976: 175)

Concretamente, la materialidad del ejercicio del poder en las instituciones tiene dos facetas:

- por un lado, las técnicas de inscripción sobre el cuerpo que permiten perpetuar el orden institucional, las disciplinas
- y por otro lado, la disposición del espacio, la arquitectura de un edificio, que permite normalizar el trabajo disciplinar a través de un principio: el panoptismo.

El cuerpo y las instituciones

“Pero el cuerpo está también directamente inmerso en un campo político; las relaciones de poder operan sobre él una presa inmediata; lo cercan, lo marcan, lo doman, lo someten a suplicio, lo fuerzan a unos trabajos, lo obligan a unas ceremonias, exigen de él unos signos. [...] El cuerpo, en una buena parte, está imbuido de relaciones de poder y de dominación” (Foucault, 1975: 32-33)

Las instituciones modernas, tal como muestra Foucault, se inscriben en el cuerpo de sus miembros a partir de la disciplina, técnicas de inscripción del cuerpo que tiene como finalidad producir subjetividades. En contra de lo que ocurre en la época clásica, donde el poder del soberano busca su

pervivencia en una exhibición magnánima pero efímera de su fuerza sobre el cuerpo, en las instituciones que describe Foucault –prisión, cuartel, taller, escuela...– hay un trabajo de modelaje del cuerpo que consiste en producir una interioridad, en plegar el cuerpo sobre sí mismo para producir un alma donde los efectos de poder sean más duraderos en el espacio y en el tiempo (Deleuze, 1992). Cada institución disciplinaria por tanto trata de inscribir en ella, las aptitudes, rutinas y habilidades necesarias.

Lo más característico de la modernidad, sin embargo, no es el surgimiento de estas técnicas sino el hecho de que a través de ella se haya constituido toda una sociedad, que el empleo particular de la disciplina en cada institución se haya generalizado hasta el punto de alcanzar las dimensiones del propio Estado y de constituir lo que llamamos sociedad disciplinar. Esto es posible, tal como explica Deleuze (1995) gracias a la normalización de la disciplina, es decir, a un lenguaje analógico que permite establecer una métrica o estándar común a través del cual las diferentes instituciones se pueden comunicar. La norma pone en relación a la escuela, la fábrica y la prisión trazando un diagrama, un plano sobre los distintos dispositivos (Deleuze, 1986). En cada institución producimos subjetividades totalmente diferentes: alumnos, obreros y delincuentes, pero en todas ellas la norma las organiza. A partir de un mismo patrón, la institución compara y ordena a sus miembros produciendo un individuo con características particulares y componiendo una masa organizada. En un mismo movimiento, la institución masifica e individualiza, “constituye en cuerpo a aquellos sobre los que se ejerce, y moldea la individualidad de cada miembro del cuerpo” (Deleuze, 1995)

La arquitectura y las instituciones

“Las disciplinas normativas movilizan principalmente el espacio y las arquitecturas. Hay que tratar de comprender por qué la norma implica semejante empleo de las arquitecturas, de las piedras, de los muros.” (Ewald, 1989: 166)

El nombre propio de ese diagrama que traza la norma es el de panoptismo. El panoptismo es una economía concreta de las visibilidades que consiste en configurar el espacio arquitectónico de la institución de modo que los individuos estén sometidos a una régimen de visibilidad total y centralizada (Tirado y Mora, 2002). De este modo, la disposición del espacio arquitectónico es clave para la conformación de una institución. De él depende que la norma haga funcionar las disciplinas en un mismo sentido y que sea posible individualizar a sus miembros y constituir una masa organizada.

Efectivamente, para lograr producir subjetividades que hagan de la institución algo duradero en el tiempo y en el espacio es necesario un principio de organización como el panoptismo. A través de él se constituye un espacio de visibilidad unidimensional que anula la posibilidad de situar el origen de la mirada en un punto exterior y la traslada a aquellos a quienes hace visibles, a los vigilados. Esto es muy importante en la producción de subjetividades porque permite plegar el cuerpo sobre sí mismo, constituyendo con ello una interioridad autoreferencial sobre la que se inscribirá el orden institucional (Tirado y Doménech, 2001).

La clausura del espacio institucional permite distribuir espacialmente a los individuos asignando un lugar a cada uno de ellos y estableciendo una función específica para cada emplazamiento. De este modo, no sólo es posible hacer un seguimiento individualizado sino que también es posible crear series. Administrar el espacio a partir de tipologías: según la enfermedad, el tipo de sentencia, etc. Del mismo modo, también es posible gestionar el empleo del tiempo, controlando y pautando las

actividades, instaurando disposiciones corporales que aumenten la velocidad de ejecución de las tareas, etc.

Toda institución para llevar a cabo su cometido necesita geometrizar el espacio, organizar un territorio, solidificar un conjunto, trazar fronteras, defender y expulsar (Debray, 1997). Para congregarse a los individuos y someterlos a la disciplina es necesario clausurar el espacio. El poder disciplinar necesita que los individuos estén siempre localizables y para ello es necesario clausurar el espacio. Como dice Foucault, se trata de "anular los efectos de las distribuciones indecisas, la desaparición incontrolada de los individuos, su circulación difusa, su coagulación inutilizable y peligrosa; táctica de antideserción, de antivagabundeo, de antiaglomeración" (Foucault, 1975: 147)

Por lo tanto, como dice Serres, cuando hablamos de instituciones hablamos de edificios: "Religiosa, política, judicial, científica... pero también militar, financiera, comercial, industrial, deportiva... la institución tiene su sede en un edificio: templo, catedral, ayuntamiento o capitolio, escuela, palacio de justicia, cuartel..." (Serres, 1995: 182).

Las instituciones aparecen como los pilares de la sociedad moderna, son la fuente del orden social. Sin embargo, como hemos visto con Foucault esto requiere un esfuerzo enorme, es necesario producir una materialidad que haga de la institución algo durable. Los muros de la institución y el cuerpo que en ella se trabaja tienen esta función. Inscribir el orden institucional en el alma a través del trabajo sobre el cuerpo es el modo en el que la institución logra pervivir. Si no hay muros no hay subjetividad y si no hay subjetividad la institución moderna se diluye.

El caso de la Teleasistencia Domiciliaria

Visto el retrato que hace Foucault de las instituciones y sus operaciones, ¿podemos decir que vivimos en una sociedad disciplinar o, mejor dicho, de normalización? ¿Son las instituciones las entidades que conforman nuestra sociedad? ¿Es posible entender fenómenos como el teletrabajo, la educación virtual a partir de las herramientas que nos ha proporcionado Foucault? ¿Estamos ante una nueva anatomía de poder?

Para responder a estas preguntas analicemos un caso paradigmático de lo que son los efectos de las TICs en la constitución de nuevas ordenaciones sociales: la Teleasistencia Domiciliaria (de ahora en adelante TAD).

Qué es la TAD y cómo funciona

La implementación de las TIC's en el ámbito asistencial está siendo cada vez más generalizada y está permitiendo crear numerosos servicios para atender a personas en situación de fragilidad sin necesidad de institucionalizarlos. Dirigidos habitualmente a un espectro de la población cada vez más amplio: ancianos/as o personas con alguna discapacidad psíquica o física que pueden seguir viviendo en su domicilio con cierta autonomía.

La TAD es uno de los servicios con mejor acogida no sólo en el Estado español sino sobretudo en países como Inglaterra o Alemania. Se trata de un servicio que emplea las TICs junto a tecnologías de registro y monitorización para evaluar las necesidades de los usuarios y ofrecerles una asistencia

sanitaria y social amplia, personalizada y muy rápida desde casa, sin necesidad de que tengan que desplazarse.

Básicamente, lo que ofrece el dispositivo es seguridad: la certeza de que si le pasa algo al usuario en su domicilio se pondrá en marcha una red de recursos para ayudarle lo antes posible. Algo que valoran especialmente no sólo los usuarios sino sobretodo los familiares. Además, el servicio también ofrece una reducción de costes importantes en la atención de estos colectivos. Algunos datos: el mantenimiento de un anciano/a en una residencia de la tercera edad supone el doble que un servicio de TAD; de modo que se estima que la utilización de la TAD reduciría en un 15% la utilización de la atención primaria en hospitales y ambulatorios. No es de extrañar, por tanto, que la desinstitucionalización de los hospitales, los CAPs, las residencias, los psiquiátricos o los asilos sea cada vez más rápida a medida que se extienden servicios como la TAD.

Existen tres tipos de dispositivos de TAD (Rodríguez y Ferreiro, 1996), cada uno de ellos tecnológicamente más complejo y con la posibilidad de integrar mas servicios.

El modelo básico (lo que se llama tele-alarma) está diseñado, específicamente, para reducir la ansiedad tanto de personas mayores, que son la mayor parte de usuarios, como de población de riesgo en general, habitualmente personas que padecen enfermedades crónicas o con algún tipo de discapacidad; y, de este modo, descongestionar los servicios de atención primaria.

Estos servicios utilizan sistemas de alarma personales y teléfonos de emergencia que ponen en contacto de forma automática al usuario con el centro asistencial con solo pulsar un botón. El operador del centro escucha la demanda del usuario y en función de los datos de que dispone (datos personales, diagnósticos clínicos, tratamientos seguidos, medicación actual, profesionales que lo asisten, personas cercanas, etc.) toma la medida oportuna. Éste es el servicio de tele-asistencia que se está implementando en el Estado español.



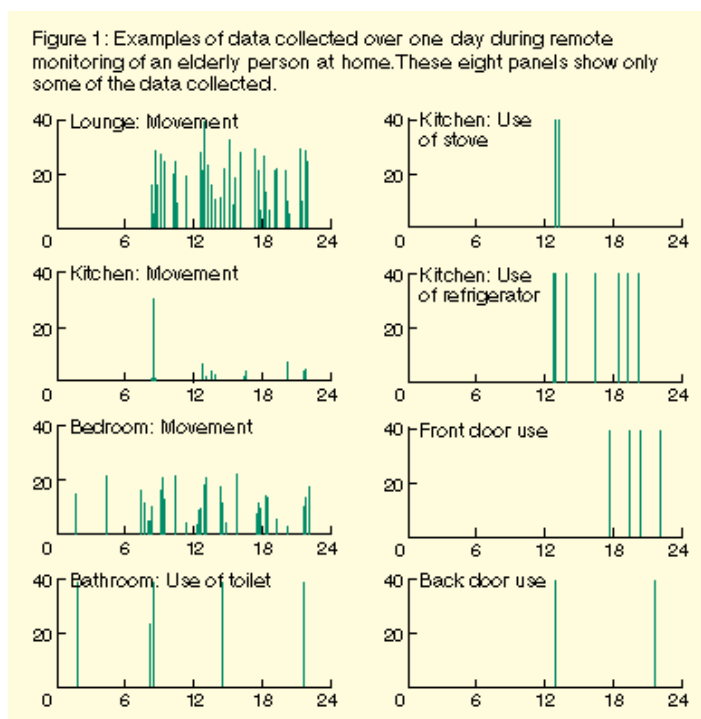
Usuaría del servicio de TAD
de la Cruz Roja con equipo



Operadores del servicio de TAD de la Cruz Roja

A partir del modelo base de tele-alarma se han desarrollado e integrado servicios técnicamente más complejos capaces de hacer saltar la alarma ante la sospecha de que algo puede ir mal sin necesitar para ello de la intervención del usuario. Los sistemas que utiliza el servicio permiten monitorizar un gran número de variables del organismo del usuario y de su entorno doméstico que hacen saltar la alarma ante cualquier cambio significativo. Este servicio, utiliza, por tanto, sistemas inteligentes que toman decisiones automáticamente.

Un ejemplo de este tipo son los detectores de movimiento que tienen instalados algunos usuarios en el lavabo y que registran cuántas veces lo utilizan. Estos sistemas calculan cuantas veces va de media el usuario al lavabo y a partir de esta línea base, hacen saltar la alarma ante cualquier variación significativa de la misma. Por ejemplo, el usuario va tres veces al día y lleva un día sin ir.



Algunos datos recogidos a lo largo de un día mediante la monitorización remota del hogar de un anciano. (Cellar, 1999)

Estos dispositivos, al no requerir de la participación directa del usuario pueden estar integrados, por un lado, con dispositivos tecnológicos que permiten el control automático de muchas de las funciones de una casa (domótica): detectores de humo, de gas y movimiento; y por otro lado, con dispositivos de telemedicina a través de los cuales hacer pruebas médicas y chequeos desde casa con la supervisión “tele-presencial” de un profesional sanitario: medir la temperatura corporal o la presión sanguínea del usuario, o incluso hacerle un electrocardiograma.

Por último, existen servicios complementarios al TAD, como los “sistemas de sociabilidad virtual”. Se trata, fundamentalmente, de comunidades virtuales centradas en la ayuda a domicilio, donde se reúnen usuarios, profesionales, servicios asistenciales y diversos recursos comunitarios.

Un ejemplo de ello es NHS Direct Online (<http://www.nhsdirect.nhs.uk/>), un servicio de apoyo sanitario que ofrece a sus usuarios los últimos consejos y la última información sobre prevención y estilos de vida saludables. También ofrece guías para tratar desde casa síntomas comunes. El usuario sólo tiene que contestar si o no a la relación de síntomas (con fotografías) y el sistema genera un tratamiento al final de la consulta. También ofrece la posibilidad de contactar con NHS Direct y realizar la consulta directamente con un médico.



En este caso se trata de una usuaria diabética del Programa de Telemonitorización de la Universidad de Gorgetown que, a través de un sencillo equipo de telemedicina, se mide ella misma los niveles de azúcar en sangre y envía los resultados electrónicamente para que el técnico que le hace el seguimiento los analice desde su despacho (derecha).

Por lo tanto, se desprende de lo que acabamos de explicar que la Teleasistencia Domiciliaria no es un servicio sino más bien una plataforma en la que es posible integrar servicios y tecnologías de ámbito muy diferentes (Rodríguez y Ferreiro, 1996).

- Seguridad para el control doméstico y para la prevención de riesgos y accidentes. Por ejemplo la gestión y control de los electrodomésticos (integración con la domótica).
- Suministramiento de bienes de consumo: por ejemplo, la compra semanal.
- Prestación de gestiones bancarias y administrativas (cobro de pensiones) mediante procesos interactivos de contacto personal.
- Actuaciones sanitarias, como por ejemplo la hospitalización a domicilio (la Telemedicina).
- Sistemas de comunicación telemática que permiten contactar con determinadas redes sociales, asociaciones, grupos o personas.

¿Estamos ante una institución?

Lo que debemos preguntarnos ahora es si la Teleasistencia Domiciliaria es un dispositivo que funciona bajo la lógica propia del régimen disciplinario que describió Foucault. Es decir, ¿podemos afirmar que se trata de una institución?

Como hemos visto, el interés de Foucault por la fisicalidad del poder nos ha llevado a una descripción de las operaciones que constituyen a la institución como forma de orden social característica de las sociedades modernas. Operaciones que consisten básicamente en producir una materialidad concreta: geometrizar el espacio para fijar un determinado orden en el cuerpo. Constituir un espacio

de encierro en el que las técnicas de disciplinamiento del cuerpo permitan producir una determinada subjetividad.

Estas son las características que hemos destacado del análisis que hace Foucault de las instituciones. Pero son aplicables también al caso de la Teleasistencia Domiciliaria? No parece que sea el caso. En primer lugar, los usuarios de este servicio pueden ser atendidos sin necesidad de ingresar en ningún centro, no es necesario un edificio clausurado porque tampoco lo es administrar el espacio para controlar el tiempo. En segundo lugar, no encontramos un trabajo sobre el cuerpo, la producción de una subjetividad.

La Teleasistencia Domiciliaria no opera a partir de la producción de un espacio de encierro porque su modo de ordenar no está supeditado a la producción de una subjetividad concreta, a un trabajo de disciplina sobre el cuerpo. Su orden no se inscribe en él. La TAD no es una suerte de superpanóptico (Lyon 1994), ya que, dado que no se requiere de un emplazamiento en el que exponer el cuerpo a una mirada viva y perpetua, tampoco es necesaria la vigilancia como operación básica para el ejercicio del poder.

Cómo caracterizar entonces la anatomía de poder propia de la TAD?

La Teleasistencia Domiciliaria como extitución

Recogiendo las aportaciones de determinados análisis (Tirado, 2001; Tirado y Doménech, 1998; Tirado y Doménech, 2001), es posible caracterizar la Teleasistencia Domiciliaria como una extitución. Éste concepto, originario de la obra de Michel Serres (1994), se define como la resultante del proceso de inversión de las fuerzas centrípetas que recorren las instituciones en fuerzas centrífugas que lanzan al exterior a aquellos que las moraban. La extitución, a diferencia de la institución, es una ordenación social que no necesita constituir un “dentro” y un “fuera” sino únicamente una superficie en la que se conectan y se desconectan multitud de agentes. A diferencia de las líneas de ruptura que definen el espacio abstracto de la modernidad (Lefebvre, 1984), lo que nos encontramos en la extitución ya no es una topoanalítica sino una suerte de topofilia (Bachelard, 1974). No se trata de establecer espacios segmentados, más bien de aunar, conjuntar, conectar empresas de ambulancia, hospitales, CAPs, médicos de cabecera, aseguradoras, familiares, amigos, etc, en un mismo espacio topológico virtual. Y eso significa componer una suerte de melodía en la que puedan coexistir, sin necesidad de uniformizarlas, espacialidades y temporalidades heterogéneas. La potencia de una extitución como la TAD, no está en su capacidad para geometrizar el espacio, sino más bien en su conectividad: la cantidad de agentes que puede aunar sin perder por ellos su forma organizativa. Eso es lo que la define y de ello depende su funcionamiento. La teleasistencia domiciliaria es pues la propia superficie sobre la que se conectan todos estos elementos.

En este sentido, la extitución debe ser entendida como un agenciamiento. Concepto que en la filosofía de Deleuze y Guattari es empleado para hacer referencia a multiplicidades de objetos heterogéneos, cuya unidad proviene únicamente de su cofuncionamiento. Los agenciamientos son un conjunto de elementos heterogéneos que trabajan conjuntamente como una unidad funcional (Patton, 1994: 158).

“Un agenciamiento en su multiplicidad actúa forzosamente a la vez sobre flujos semióticos, flujos materiales y flujos sociales (...) Un agenciamiento pone en conexión ciertas multiplicidades pertenecientes a cada uno de esos órdenes, de

suerte que un libro no se continúa en el libro siguiente, ni tiene su objeto en el mundo, no su objeto en el mundo, ni su sujeto en uno o varios autores” (Deleuze y Guattari, 1980:27)

Sin embargo, ¿ante qué tipo de agenciamientos estamos? Hemos visto que en el caso de la institución estábamos ante un agenciamiento en el que la disposición arquitectónica de los centros de encierro y las técnicas de disciplina cofuncionan. Pero lo hacen gracias a un tercer elemento: la norma. Ésta, en tanto causa efficiens, dispone para producir una determinada ordenación social de la arquitectura y de la disciplina sobre el cuerpo como elementos básicos. Ahora parecería que estamos ante un agenciamiento diferente, con otros elementos y otra forma: no hay muros, el trabajo sobre el cuerpo es secundario y por tanto no hay clausura espacial. Por lo tanto, el operador, la causa efficiens de esto que hemos denominado extitución debe ser también diferente. Debemos preguntarnos cómo cofuncionan los elementos que se aúnan en la extitución. Qué es lo que proporciona a este nuevo agenciamiento su consistencia.

La norma digital

Canguilhem (1943) ha mostrado que la raíz de la palabra "norma" se halla en la palabra latina "perpendicular". Su origen es puramente técnico. Se utiliza en la arquitectura y a través de su uso como metáfora pasa a convertirse en sinónimo de regla, la regla de una ley. Aproximadamente en el siglo XIX, la norma ya no es otro nombre para la regla sino que designa una variedad particular de éstas, una vía (camino) para producirlas, una axiomática, y comienza a ser, más significativamente, un principio de valorización. La norma sigue refiriéndose a una medida estándar que permite distinguir qué está en conformidad con la regla y qué no. Pero esta distinción ya no está directamente ligada a la noción de rectitud. Su referencia esencial no es el cuadrado sino el promedio. La norma ha comenzado a referirse al juego de oposiciones entre lo normal y lo anormal o patológico. En el marco institucional, la norma, para muchos autores, referirá directamente una lógica de individuación, fuerza que une y articula comunicación.

Como plantea Tirado (2001), "la norma genera un principio de comunicación dentro de cada institución, una relación que hace comparables a los individuos, proporciona un estándar de medida y clasifica porque crea clases de equivalencia. Reduce la heterogeneidad, individualiza. Gracias a la norma, todo el mundo puede medirse, evaluarse e identificarse a sí mismo dentro de un grupo. Pero además, la norma permite que todas estas instituciones estén conectadas, convierte todo ese conjunto de variables independientes en un plano homogéneo, en un continuum, es un principio de comunicación que va de institución a institución."

La norma que encontramos en las instituciones modernas tiene dos características: es analógica; y en consecuencias, es performativa. En cada institución se pone en práctica la norma de un modo particular, y al mismo tiempo, eso hace posible que ella se mantenga como algo que estabiliza, como un continuum o principio de comunicación a partir del cual se teje una globalidad: la sociedad normalizada que describió Foucault. Esta es la razón por la cual, como dice Deleuze (1995), la norma masifica al mismo tiempo que individualiza.

Pues bien, a diferencia de la norma de las instituciones, que actúa analógicamente, la causa efficiens que dota de sentido y consistencia a las extituciones es de otro orden. Se trata de la norma digital.

La diferencia fundamental entre ambas es que la norma descrita por Foucault necesita de unos referentes sólidos, durables, los cuerpos y los espacios arquitectónicos; en el caso de la Teleasistencia Domiciliaria, lo único necesario es una codificación digital. Pasamos de una técnica sobre el cuerpo, la disciplina, a una tecnología (lógica) de la información. Lo que realmente estructura el servicio, lo que permite que todos esos agentes que conforman una extitución puedan ser ensamblados sobre una superficie moldeable según condiciones y necesidades específicas es que todos ellos sean codificados de una determinada manera.

Codificación y simulación

Los códigos son principios de orden que organizan una heterogeneidad concreta de una determinada manera (Tirado, Alcaraz, Doménech; 1999). Los códigos nada tienen que ver con representaciones: cuando un operador consulta en la base de datos los datos de un usuario no estamos ante una representación de sus atributos o estado de salud, sino que nos topamos con algo nuevo. El orden que introduce la codificación no estaba en el original ya que es producto de un trabajo de traducción (Latour, 1988). Por ejemplo, cuando hay una llamada de un usuario/a, esta queda codificada según una base de datos con diferentes parámetros: el usuario que la hace (un código de usuario de 6 cifras), el operador que la atiende (un nombre de pila: p.j. Miquel), el dispositivo que se ha utilizado (p.ej. "C" que significa "Pulsación del colgante"), el motivo (p.j. A37, que significa "Llamada de cortesía"), las acciones que se han llevado a cabo hasta solventar el problema y cerrar la llamada (p.ej. "202" que significa movilización ambulancia o "301", movilización de familiares) y cuando se hizo y cuanto tardó. Cada uno de estos códigos traducen al usuario, operador, dispositivo, motivos y acciones de un determinado modo. Y en este sentido, los producen antes que representarlos.

Sin embargo, cuando hablamos de la TAD estamos hablando de una codificación muy particular. Todas las llamadas que se hacen a usuarios y a otros servicios, y toda la información de la que se dispone pasa ineludiblemente por una computadora. De hecho, el operador cuando atiende la llamada de un usuario no habla por un teléfono normal sino que lo hace utilizando la computadora como terminal, de modo que automáticamente le salen en pantalla sus datos básicos antes incluso de que intercambie una sola palabra. Así pues, toda la información recibida, sea de la naturaleza que sea, tiene un tratamiento digital.

La importancia de la computadora no indica otra cosa más que la codificación debe ser digital. Es decir, que organiza una determinada multiplicidad en combinaciones infinitas de elementos finitos (0-1). Haciendo posible, de este modo, codificar desde aspectos tan complejos como una conversación entre usuario/a y operador –a través de su grabación digital– a cosas tan simples como los datos profesionales del médico de cabecera de una usuaria.

El problema de la codificación no es por tanto un problema de "adequatio" sino de inteligibilidad. Una vez tenemos codificados los recursos que se pueden movilizar para una determinada usuaria o usuario, su población de residencia, qué familiares tiene, quienes tienen llaves, qué edad tiene, cuál es su estado de salud, cuáles son los medicamentos que toma, cómo es la casa, y además disponemos del historial de llamadas donde se han codificado a su vez los motivos, los/as operadores/as que la han atendido y las acciones que se han llevado a cabo, lo realmente importante es traducir esos códigos digitales en algo operativo, visualizable, y rápidamente interpretable. Es necesario, por tanto, una base de datos que permita, por un lado, hacer inteligible toda esa información y al mismo tiempo producir una nueva información.

Esto es lo que Baudrillard (1978) ha denominado simulación: la producción de una imagen real que no tiene referente “real”. La simulación, en este caso, no depende del cuerpo del usuario, ni de su emplazamiento “físico”, únicamente de su codificación. Las simulaciones puedan ser creadas y recreadas sin necesidad de tener un referente físico presente. A través de la gestión de la base de datos del servicio de TAD, las operadoras y operadores y los y las técnicos pueden, por ejemplo, extraer perfiles de usuarios según las demandas que hacen, para, de este modo, desarrollar protocolos de actuación cada vez más ajustados y “personalizados” (por ejemplo, para usuarias con necesidades sociales o con problemas psiquiátricos) o para dictaminar hasta que punto una determinada petición de ayuda supone un riesgo real para el usuario; o también pueden estudiar los ritmos de llamadas para conocer los picos de trabajo y así hacer una estimación de la dotación de operadores y operadoras que necesitan.

Por lo tanto, sintetizando lo comentado hasta el momento, las diferencias entre la norma descrita por Foucault y la norma digital son las siguientes:

- Mientras la normatividad de las disciplinas requiere de una visibilidad con profundidad y trata de producir almas a partir de un trabajo sobre el cuerpo, la norma digital requiere de tecnologías de registro y codificación de la información, pero sobre todo de la producción de simulaciones que permitan establecer umbrales de inteligibilidad, de normatividad y de corrección, es decir, de criterios que permiten discernir entre, por ejemplo, motivos de llamada significativos y no significativos, habituales y excepcionales, correctos e incorrectos. Tenemos una imagen de la máquina para la máquina, es homólogo a la imagen del extraño, del animal.
- La norma genera individuos, es la unidad socio-política más pequeña, el átomo mínimo del pensamiento social, la norma digital produce datos en bases de datos, que se combinan, en series que siempre pueden cambiar y recombinarse, estamos ante individuos.
- La norma, ya se entienda en su sentido clásico o performativo se despliega o requiere tres tiempos, pasado, presente y futuro. En la norma digital aparecen sólo dos: tiempo real y tiempo diferido. La información casi instantánea que llega de los sistemas de vigilancia contiene el presente, lo que pasa ahora, y modelos de futuro; y contiene el pasado, datos almacenados y ese presente que se suma a estos datos, es el tiempo diferido.
- La acción debe ajustarse a los protocolos que dicta la norma digital instantáneamente, desaparece el juego de actualización de la norma. O se sigue el protocolo o no, no se admite variación, es un esquema binario, de respuesta 0 o 1. Desaparece la creatividad normativa. Desaparecen los matices. En la norma digital el sistema responde sí o no automáticamente y no hay margen para la variación.
- Debido a los tres tiempos que detenta toda norma, la transformación en ellas es lenta, exige un proceso pausado de cambio. Por el contrario, la norma digital ofrece variaciones instantáneas. Alterar un dato o campo en la base de datos significa que inmediatamente varía la realización correcta de la norma.
- La norma digital se caracteriza por operar con un vocabulario y una semántica propia de las denominadas ciencias grises: la gestión, la estadística, el riesgo, la probabilidad, la auditoría.
- La norma siempre se ha caracterizado por establecer un tiempo de dilación entre incumplimiento de la misma y sanción. En ese intervalo, a veces, se puede incluso revisar la ejecución, esquivar

el castigo o posponerlo. Por el contrario, la norma digital incorpora en el sistema mismo de su despliegue y realización la sanción, es posible el castigo inmediato y automatizado. Penalidad y norma se confunden. Tenemos un sistema de saberes, prácticas y tecnologías diseñadas explícitamente para el control, y un control de ejecución inmediato.

- En las instituciones tradicionales, la reiteración preformativa de la norma constituye la propia visibilidad del poder. Mientras se ejecuta una norma el poder opera y es visible. En la norma digital se pierde ese efecto. El poder no se visibiliza hasta que se incumple la norma, se bloquea el sistema y aparece el castigo.

Conclusión

Retomando la pregunta que nos hacíamos al principio del artículo, la Teleasistencia Domiciliaria nos sitúa en la tesitura de poner en cuestión un concepto como el de institución. Si queremos analizar dicha organización social podemos optar por dos estrategias diferentes: actualizar el concepto, en cuyo caso trabajamos con una nueva forma, más flexible, de lo institucional, o desarmarlo para elaborar, a partir de él, uno nuevo. Lo que hemos visto primero en este artículo es que las operaciones constitutivas de los cuerpos institucionales no son las mismas que las del servicio de TAD: en primer lugar, no encontramos una geometría del espacio, es decir, un cierre arquitectónico que posibilite la vigilancia constante de los cuerpos; en segundo lugar, no vemos una disciplina sobre el cuerpo, una necesidad de producir subjetividades para garantizar la duración y mantenimiento de su ordenamiento social; y en tercer y último lugar, tampoco encontramos una norma performativa capaz de concretarse singularmente en cada institución y servir a su vez como principio de comunicación entre ellas para dibujar una totalidad social. Así pues, hemos optado por la segunda estrategia y hemos desarrollado un concepto nuevo, el de extitución, para dar inteligibilidad a la anatomía de poder propia de la TAD. Ésta, a diferencia de las líneas de segmentación que definen la institución, tiene líneas atracción por las que se conectan y aúnan agentes, espacialidades y temporalidades muy heterogéneas en una misma superficie. Esto es posible porque a diferencia de la norma, que requiere de referentes físicos –el cuerpo y la arquitectura espacial– para concretarse, lo que da consistencia a las extituciones y hace posible estas superficies de ensamblaje es la codificación digital y la producción de simulaciones. La primera logra componer dicha superficie, traduciendo y aunando usuarios, profesionales, técnicos, ambulancias, hospitales, voluntarios muy heterogéneos, tanto espacial como temporalmente, y la segunda dibuja normas –espurias pero rígidas– con las que combinar, alinear, ignorar, secuenciar, superponer dicha heterogeneidad. En definitiva, si la extitución es una forma social centrífuga, cuyos ejes temporales y espaciales son volátiles (de un espacio geométrico a un espacio modulado), la norma digital es su principio de consistencia y su dinámica.

Referencias

- Bachelard, G. (1974). *La poética del espacio*. Madrid: Fondo de Cultura Económica, 1975.
- Canguilhem, G. (1943) *The Normal and the Pathological*. Cambridge: Cambridge University Press, 1989.
- Creu Roja (2002). *Teleassistència Domiciliaria: la qualitat al servei de les persones*.

- Debray, R. (1997). *Transmitir*. Buenos Aires: Manantial, 1997.
- Deleuze, G. (1989). ¿Qué es un dispositivo? En E. Balbier et al. *Michel Foucault, filósofo*. Barcelona: Gedisa, 1990.
- Deleuze, G. (1992). *The fold: Leibniz and the Baroque*. Minneapolis: University of Minnesota.
- Deleuze, G. (1995). *Conversaciones*. Valencia: Pre-Textos.
- Deleuze (1986). *Foucault*. Barcelona: Paidós
- Deleuze, G. and Guattari, F. (1988). *A Thousand Plateaus*. London: The Athlone.
- Domènech, M. y Tirado, F.J. (1997). Rethinking institutions in the societies of control. *International Journal of Transdisciplinary Studies*, 1 (1).
- Domènech, M.; Tirado, F.J.; Traveset, S. y Vitores, A. (1999) La desinstitucionalización y la crisis de las instituciones. *Educación Social* (in press).
- Celler et al (1999) The potential impact of home telecare on clinical practice *Centre for Health Telematics, University of New South Wales, Sydney, NSW*
- Ewald, F. (1989) Un poder sin afuera. En E. Balbier et al. *Michel Foucault, filósofo*. Barcelona: Gedisa, 1990.
- Foucault, M. (1975) *Vigilar y Castigar*. Madrid: Siglo XXI, 1982.
- Foucault, M. (1976) El juego de Michel Foucault, *Diwan*, 213: 171-202.
- Lefebvre, H. (1984). *The Production of Space*. Oxford: Blackwell, 1991.
- Lyon, D. (1994). *The electronic eye: The rise of surveillance society*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Haggerty, K.; Ericson, R. (2000). The surveillant assemblage. *British Journal of Sociology*, 51(4): 605-622.
- ISIS Center Georgetown University "Point to Point Diabetes Home Monitoring Project" URL: telemedicine.georgetown.edu/diabetes_patient.asp
- Patton, P. (1994) "Matamorphologic: bodies and power in A Thousand Plateaus" *Journal of the British Society for Phenomenology*, 25(2): 157-69.
- Rodríguez, P.; Ferreiro, E. (1996). La Teleasistencia en el contexto de los servicios sociales. En *Teleasistencia Domiciliaria. Evaluación del Programa INSERSO/FEMP*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: Madrid.
- Serres, M. (1972) *Hermès II. L'interférence*. Paris: Les Éditions de Minuit.
- Serres, M. (1994) *Atlas*. Madrid: Catedra, 1995.
- Tirado, F. J.; Alcaráz, J. y Domènech, M. (1999) A Change of Episteme for Organisations: A Lesson from Solaris. *Organization. The Interdisciplinary Journal of Organization, Theory and Society*, 6(4): 673-690.

- Tirado, F. J. y Doménech, M. (2001) Extituciones: del poder y sus anatomías. *Política y sociedad*, 36: 183-196.
- Tirado, F. J. y Mora, M. (2002) El espacio y el poder: Michel Foucault y la crítica de la historia. *Espiral. Estudios sobre Estado y Sociedad*, 9: 11-36.
- Tirado, F.J.; Doménech, M. (1998) Sobre extituciones: reflexiones críticas para la psicología social de las instituciones. *Revista Universidad de Guadalajara*, 11: 43-51.
- Virilio, P. (1990) *La inercia polar*. Madrid: Trama, 1999

Historia editorial

Recibido 09/02/04

Aceptación definitiva 19/04/04

Formato de citación

López, D. y Tirado, F. (2004). La norma digital y la extitución. El caso de la Tele-Asistencia Domiciliaria. *Athenea Digital*, 5. Disponible en <http://antalya.uab.es/athenea/num5/lopez.pdf>