

Imprimir

Gigantes tecnológicos como Amazon, Meta, Apple y Alphabet están desarrollando cada vez más aplicaciones y servicios que ofrecen tratamientos de salud mental. El valor de estos productos para los usuarios es dudoso, pero prometen a las empresas nuevas y lucrativas fuentes de datos muy personales.

Poniéndose filosófico en una entrevista de 2019, Tim Cook, CEO de Apple, planteó la cuestión de cuál será en última instancia «la máxima contribución de Apple a la humanidad». Respondió lapidariamente que esta contribución «será en el campo de la salud».

Desde entonces, la promesa de Cook se ha manifestado en varios productos innovadores de Apple que afirman «democratizar» la atención médica y empoderar a las personas «para gestionar su salud». En los últimos años también se vieron otros intentos de afectar el mercado de la atención médica por parte de los gigantes tecnológicos Amazon, Meta y Alphabet. Más recientemente, incluso se anunció que la famosa empresa de vigilancia Palantir ganó un contrato por 330 millones de libras esterlinas para crear una nueva plataforma de datos para el Servicio Nacional de Salud británico (NHS, por sus siglas en inglés).

El covid-19 aceleró esta tendencia, ya que la pandemia dejó a su paso varias filiales, redes de investigación, servicios de salud por internet, clínicas y otras empresas que intentaban «rediseñar el futuro de la salud» (en palabras de Verily, filial de Alphabet) con relojes inteligentes y otras herramientas digitales. Sin embargo, las incursiones en el sector de la salud por parte de las mayores empresas tecnológicas de Occidente ya no están enfocadas únicamente en el cuerpo. No conformes con mapear los pulmones y las extremidades, su nuevo objetivo es la mente.

Que los gigantes tecnológicos hayan elegido este momento para apuntar al bienestar psicológico como parte de su proyecto de «mapeo de la salud humana» no es una coincidencia. Los titulares sobre una «crisis de salud mental» a escala nacional han dominado recientemente las noticias: las tasas de suicidio se encuentran actualmente en su máximo histórico en Estados Unidos y, como ha destacado Bernie Sanders, casi uno de cada

tres adolescentes estadounidenses sufre problemas de salud mental, según surge de una reciente encuesta de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés).

Los conglomerados tecnológicos disfrutan mucho de crear campañas de prensa en torno de estos hechos alarmantes, en las que hablan de sus esfuerzos para revertir estas tendencias o incluso «dar una solución completa a la crisis de salud mental». Así, los gigantes tecnológicos parecen guiarse por una máxima probada y cierta: jamás desperdiciar una buena crisis.

Apple: determinar tu nivel de depresión

Los esfuerzos iniciales de Apple para ingresar en el mercado de la salud cobraron impulso después de que la compañía perfeccionara, alrededor de 2019, su emblemático dispositivo portátil, que pasó de ser un accesorio destinado a amantes del autodiagnóstico nerds y excéntricos a convertirse en un símbolo *chic* de bienestar. Desde entonces, Apple se ha aplicado a colaborar con varias instituciones de investigación y lanzó una amplia serie de estudios de salud dedicados a demostrar que su reloj inteligente no es simplemente un entrenador portátil para la actividad física, sino un «salvavidas» capaz de detectar la fibrilación auricular o incluso la aparición de covid-19.

Dada su misión de ofrecer a los usuarios y usuarias un «cuadro completo» de su salud general, el reciente anuncio de Apple de que agregará seguimiento de salud mental al Apple Watch es el paso siguiente que marca la lógica. La nueva función Estado de Ánimo de la aplicación Mindfulness de Apple pide a los usuarios que clasifiquen cómo se sienten en una escala de «Muy bien» a «Muy mal», para indicar factores que afectan sus estados emocionales, tales como el estrés familiar y laboral, y para describir su perspectiva con adjetivos como «Agradecido» y «Preocupado». La esperanza, aparentemente, es que una interacción al día mantenga alejado al psiquiatra.

La aplicación Mindfulness utiliza esos datos para determinar el riesgo de depresión de un individuo. Un oportuno y reciente estudio sobre «salud mental digital» realizado por

investigadores de la Universidad de California en Los Ángeles (y patrocinado por Apple) pudo demostrar que el uso de la aplicación en el Apple Watch aumentó la conciencia emocional en 80% de los participantes, mientras que 50% afirmó que tenía un efecto positivo en su bienestar general, información que la empresa ahora publica en su sitio web.

En los próximos meses, es probable que Apple lance más software de salud mental. Según informes recientes, ahora trabaja en un entrenador de salud basado en inteligencia artificial (IA) que lleva el nombre de Quartz, una aplicación que supuestamente no solo podrá monitorear las emociones de los usuarios, sino que también les brindará consejos médicos.

Sin duda, hay una crisis de salud mental cada vez mayor en Estados Unidos y en otros sitios, y hay una necesidad urgente de tratamientos directos y con una buena relación costo-beneficio. Entre 2007 y 2020, la cantidad de consultas en las salas de emergencia por problemas de salud mental casi se duplicó en Estados Unidos, y las generaciones más jóvenes se han visto particularmente afectadas.

Sin embargo, si bien las herramientas «inteligentes» podrían beneficiar módicamente a algunos pacientes, el uso de dispositivos portátiles también puede aumentar el estrés y la ansiedad, tal como lo han demostrado otros estudios recientes. Además, al poner el foco en soluciones tecnológicas de corto plazo se corre el riesgo de desentenderse de las causas sociales y políticas que subyacen a las enfermedades psicológicas, tales como la explotación en el lugar de trabajo, la inestabilidad financiera, la creciente atomización y el acceso limitado a atención médica, alimentos y vivienda de calidad.

También traslada la responsabilidad principal de abordar los trastornos de salud mental a los individuos, siguiendo el típico estilo neoliberal. Como afirmó recientemente la vicepresidenta del área de salud de Apple, Sumbul Desai, el objetivo de su empresa «es capacitar a las personas para que se hagan cargo de su propia trayectoria en salud».

Meta: trabajar con el NHS para obtener tus datos de salud mental

Apple no es el único gigante tecnológico que se ha interesado por la salud mental de sus

consumidores. Y mientras el gigante de Cupertino dedica bonitas palabras a la privacidad de los datos, muchos de los demás ni siquiera se molestan.

En mayo de 2023, se hizo público que el NHS había compartido en Facebook detalles íntimos sobre la salud de los pacientes. Durante años, el NHS había estado suministrando información que incluía búsquedas sobre autolesiones y consultas realizadas por los usuarios del sitio web del NHS, a la red social y a su empresa matriz, Meta, mediante una herramienta de recolección de datos llamada Meta Pixel.

Por ejemplo, el Hospital Infantil Alder Hey de Liverpool facilitó a Facebook y Meta los datos de usuarios que habían visitado sus páginas web sobre problemas de desarrollo sexual, trastornos alimentarios y servicios de salud mental para crisis, y compartió información sobre los medicamentos que se les prescribía. En otro caso, la clínica de salud mental Tavistock and Portman de Londres proporcionó al gigante tecnológico datos de los visitantes de su página web sobre desarrollo de la identidad de género, que está diseñada específicamente como un recurso educativo para niños y adolescentes.

Si bien expertos en privacidad como Carissa Véliz asesoran a profesionales e instituciones de atención sanitaria con el fin de que «recopilen la información mínima necesaria para tratar [a los pacientes] y nada más», la filtración de datos de NHS/Facebook refleja la tendencia contraria: la maximización de datos (y no, como recomienda Veliz, su minimización), justificada por la idea de que una mayor extracción de datos es, en sí misma, la respuesta automática a problemas profundos y socialmente arraigados. En este caso, los datos personales se obtuvieron sin el consentimiento o incluso sin el conocimiento de los pacientes, con el objetivo de enviarles publicidad: el núcleo del modelo de negocio de Meta.

El escándalo fue solo el último de una larga lista de recientes manejos desastrosos de las relaciones públicas de la empresa que se produjeron poco después del fiasco que rodeó su lanzamiento de Metaverse (no es coincidencia que el futuro inmersivo de internet anunciado por Mark Zuckerberg haya sido aclamado como una «solución prometedora para la salud mental»). Y el caso no fue un incidente aislado: en marzo de 2023, se reveló que la startup

de telesalud Cerebral compartió datos de salud privados que incluían información sobre salud mental, no solo con Meta sino también con Google, entre otros.

### Alphabet: Fitbit como coach mental

La empresa matriz de Google, Alphabet, otra famosa minera de datos, también ingresó en el mercado de dispositivos portátiles, y desde que completó la adquisición del fabricante de relojes inteligentes Fitbit en 2021 se unió a Apple para predicar el evangelio de los beneficios para la salud mental de los dispositivos portátiles.

Tras un estudio realizado por Verily, filial de investigación de ciencias biológicas de Alphabet, sobre si los teléfonos inteligentes pueden usarse para detectar síntomas de depresión, Fitbit presentó recientemente una aplicación para teléfonos inteligentes rediseñada «para brindarte una visión holística de tu salud y bienestar con un enfoque en los parámetros que más te importan». Al igual que la aplicación Mindfulness de Apple, este rediseño contiene una función llamada Log Mood (Registro anímico) que permite a los usuarios ingresar sus estados emocionales.

Un equipo de la Universidad de Washington en St. Louis utilizó datos de Fitbit y un modelo de inteligencia artificial para dar crédito a la «viabilidad y la promesa de usar dispositivos portátiles para detectar trastornos mentales en una comunidad amplia y diversa». Según Chenyang Lu, profesor de la Escuela de Ingeniería McKelvey y uno de los autores del estudio, esta investigación tiene relevancia para el mundo real, dado que «ir a un psiquiatra y completar cuestionarios lleva mucho tiempo, por lo que la gente puede tener cierta reticencia a consultar a un psiquiatra». En otras palabras, la IA puede ser una herramienta de bajo costo y baja fricción para gestionar la salud mental.

Lejos de demostrar que los dispositivos portátiles pueden diagnosticar la depresión, el estudio reveló varias correlaciones potenciales entre la inclinación a la depresión y los biomarcadores basados en dispositivos portátiles. Pero esto no impidió que Lu declarara con entusiasmo que «este modelo de IA [desarrollado en el estudio] es capaz de decirte que

sufres depresión o trastornos de ansiedad. Pensemos en el modelo de IA como una herramienta de detección automatizada».

Esta exageración de la evidencia empírica perpetúa la dudosa noción de que los problemas de salud mental pueden resolverse mediante soluciones tecnológicas. Por supuesto, también es tremendamente beneficioso para los intereses corporativos de Alphabet.

Pero Fitbit no es la única intervención de la empresa en el ámbito de la salud mental. Además de desplegar desde hace varios años información sobre prevención del suicidio al tope de los resultados de búsquedas relacionadas con salud mental durante varios años, la empresa anunció recientemente que los usuarios que busquen términos relacionados con el suicidio verán un mensaje con frases ya elaboradas que podrán enviar por mensaje de texto al 988, la línea de asistencia para suicidas y personas en crisis.

Aunque una herramienta como esta puede ser muy útil en emergencias, existe una preocupación real de que Google saque provecho de los datos confidenciales que recopile allí y los comparta con anunciantes para que puedan ser explotados y monetizados junto con los demás datos que recopila. Cabe mencionar que las nuevas medidas de prevención del suicidio de Google se revelaron solo unas semanas después de que los suicidios de tres empleados de la empresa dieran lugar a especulaciones sobre la salud mental de su propia fuerza laboral. En este contexto, las nuevas funciones podrían leerse como un ardid de prensa para distraer la atención de problemas urgentes dentro de la propia empresa.

Amazon: ceder a Amazon Clinic tus derechos consagrados por la HIPAA

Amazon también está ocupada en promocionarse como proveedora y defensora de la atención de la salud mental. Sin embargo, tampoco Jeff Bezos, que parece estar más atareado con sus sueños de emprendedorismo espacial e industrias lunares, se ha olvidado de implementar algunas «soluciones» de salud mental aquí, en la Tierra.

Ya en 2018 Bezos anunció su intención de resolver la crisis de atención médica en Estados Unidos democratizando el acceso a los servicios médicos. Compró la farmacia online

PillPack y más tarde desarrolló Amazon Pharmacy.

En 2019, lanzó Amazon Care, una plataforma online que ofrece atención médica integral 24/7 a los empleados de Amazon a través de mensajes y vídeochat. Esta iniciativa implicó una colaboración con Ginger, un servicio de psicoterapia basado en Internet y aplicaciones que se define a sí mismo como «atención de salud mental para cada momento» y una «solución completa para la atención de la salud mental».

En 2021, Amazon cerró Amazon Care y creó Amazon Clinic, una plataforma virtual de atención médica con mayores ambiciones que su predecesora: ya se han anunciado planes para expandir la nueva plataforma a los 50 estados y el distrito de Columbia. A diferencia de Amazon Care, Amazon Clinic está abierta al público en general. Sin embargo, para utilizarla, los pacientes deben dar su consentimiento para el «uso y la divulgación de información de salud protegida» (y renunciar así al derecho de salvaguardar su privacidad a través de las protecciones federales consagradas en la Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro Médico, HIPAA) y otorgar efectivamente al gigante tecnológico acceso a su información más íntima. (La legalidad de esto es algo que está actualmente bajo examen de la Comisión Federal de Comercio).

En febrero de este año, Amazon amplió aún más su cartera de atención médica al adquirir One Medical, una empresa que ofrece atención primaria personalizada, online y basada en aplicaciones en más de 20 ciudades y regiones metropolitanas de Estados Unidos. Uno de sus subprogramas, Mindset by One Medical, se centra específicamente en la salud mental y ofrece a los pacientes ayuda virtual con afecciones tales como estrés, ansiedad, depresión, TDAH e insomnio, en entornos grupales online y con coaching personalizado.

Además de sus últimos movimientos con Amazon Clinic y One Medical, Amazon amplió recientemente su oferta de atención médica para empleados al asociarse con Maven Clinic, la clínica virtual más grande del mundo para la salud de la mujer y la familia. Con el objetivo de expandirse a 50 países más allá de Estados Unidos y Canadá, la asociación con Maven Clinic otorgará a Amazon un acceso lucrativo a algunos de sus conjuntos de datos más

íntimos y vulnerables.

Los peligros generales de que estos datos sean acaparados por agentes comerciales que, en determinadas circunstancias, estarán felices de transmitirlos a las autoridades estatales nacionales o locales son claros: echemos un vistazo, por ejemplo, a la adolescente de Nebraska que fue condenada en el verano de 2021 por violar la ley de aborto de su estado después de que Facebook y Google pusieran a disposición de la policía sus mensajes privados y datos de navegación.

La colonización de los datos de salud mental

Los vertiginosos intentos de Amazon, Meta, Apple y Alphabet de poner un pie en la salud mental van más allá de la sola disrupción. La verdadera escala de esta transformación debe entenderse en el marco de la mayor campaña de la historia para anexar recursos nunca antes explotados: el colonialismo.

Bajo el disfraz de empresas que trabajan para aliviar las inestabilidades de la salud mental de las personas, está en marcha una forma básica de apropiación de activos. Después de todo, hasta hace poco, la idea misma de que nuestra salud mental (todos los datos que la representan y la rastrean) pudiera ser un activo comercial en una hoja de balance habría parecido extraña. Pero hoy se está volviendo usual. Es una faceta de lo que Nick Couldry y Ulises Mejías han llamado «colonialismo de datos».

Las cuatro corporaciones son parte de un sector comercial más amplio centrado en explotar nuevas definiciones de conocimiento y racionalidad destinadas a la extracción de datos. Mediante la apropiación habitual de datos sensibles y la captura de muchos otros dominios sociales (salud, educación y derecho, por nombrar algunos), nos dirigimos hacia la «capitalización ilimitada de la vida», como la describen Couldry y Mejías.

La normalización de los dispositivos portátiles como herramientas que los individuos portan, supuestamente para gestionar su salud (tanto psíquica como física), es parte de este proceso que convierte la vida cotidiana en un flujo de datos pasible de apropiación con fines de lucro.

La aplicación Mindfulness de Apple y el Log Mood de Fitbit son apenas dos ejemplos de cómo los gigantes tecnológicos, después de haber colonizado el territorio del cuerpo, tienen puesta ahora la mira en la psiquis.

El colonialismo de datos, al igual que las etapas previas del colonialismo, afecta desproporcionadamente a quienes ya están marginados. Por un lado, las tecnologías que involucra tienen a veces un sesgo contrario a los grupos marginados, como lo puso de relieve una demanda reciente contra Apple por el supuesto «sesgo racial» del lector de oxígeno en sangre del Apple Watch.

Pero, además, la idea de que la salud física y mental es principalmente un asunto de responsabilidad individual y de gestión personal asistida por la tecnología ignora el hecho de que los problemas de salud están impulsados a menudo por cuestiones sistémicas, como condiciones de trabajo insalubres y de explotación o falta de tiempo y recursos financieros para llevar adelante una vida saludable, que están determinadas por desigualdades a largo plazo. El colonialismo de datos confunde estos factores a favor del mercantilismo, cuando es más necesario que nunca un debate sobre los factores socioeconómicos que están detrás de la crisis de salud mental.

Resulta irónico que, precisamente cuando está en marcha este cambio estructural en la gestión de nuestros cuerpos y mentes, los principales extractores de datos estén promoviendo una explicación estrictamente determinista, asocial e individualista de cómo se puede gestionar la salud mental. De hecho, resulta más que irónico: tal vez sea la coartada perfecta para desviar nuestra atención de la apropiación de datos impulsada institucionalmente que está hoy en marcha.

Felix Maschewski, Anna-Verena Nosthoff & Nick Couldry

Fuente: <https://nuso.org/articulo/salud-mental-tecnologia-apps-capitalismo/>

Foto tomada de: <https://nuso.org/articulo/salud-mental-tecnologia-apps-capitalismo/>