

margen N° 119 – diciembre de 2025

Sala de espera en un Hospital General: una oportunidad para reflexionar sobre el uso problemático de pantallas digitales

Por Carla Díaz y María Belén Rivero

Carla Díaz. Licenciada en Trabajo Social. Residente del Hospital General de Agudos Doctor Enrique Tornú de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

María Belén Rivero. Licenciada en Trabajo Social. Residente del Hospital General de Agudos Doctor Enrique Tornú de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

Introducción

El presente trabajo tiene por objetivo dar a conocer el denominado *Proyecto de regreso*, el cual se enmarca en el programa de la residencia de Trabajo Social de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina). Dicho proyecto corresponde al retorno de las dos residentes de tercer nivel a la sede formativa, el Hospital General de Agudos Dr. Enrique Tornú, dependiente del gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

A partir de las observaciones realizadas en rotaciones previas¹, el proyecto se centró en abordar un tema altamente prevalente en el campo de la salud vinculado a la influencia y presencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante TICs) en la vida cotidiana de la población.

En función de ello se planteó como objetivo general:

Desarrollar e implementar estrategias participativas de promoción y prevención en relación a la exposición y el uso excesivo de pantallas de la población, fomentando la construcción saludable de los vínculos.

Siendo los objetivos específicos:

- promover alternativas al uso excesivo de pantallas,
- sensibilizar sobre los riesgos asociados al uso no saludable de pantallas,
- fomentar la importancia del acompañamiento de los adultos en el uso responsable y saludable de pantallas y
- facilitar un momento de reflexión sobre el uso de pantallas en la población y su efecto en la construcción de vínculos.

¹ Rotaciones de 1° año en equipos interdisciplinarios de pediatría durante 2° año en Mesa de Discapacidad en un efector de primer nivel.

Actualidad. El uso problemático de pantallas en la vida cotidiana

En los últimos años, el avance exponencial de las TICs ha transformado profundamente el estilo de vida, tanto de las personas adultas como de los niños y adolescentes (en adelante NNA). Según el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM, s/f), las TICs comprenden “el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios que permitan la compilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, como por ejemplo voz, datos, texto, video e imágenes, entre otros”. En este trabajo se hará foco en el uso de pantallas (celulares, tablets, computadoras, televisión).

Actualmente vivimos en una sociedad cada vez más atravesada por la *ciudadanía digital*², en la cual tanto los adultos como los NNA tienen derecho a participar de manera progresiva y responsable en los entornos digitales. Por un lado, el acceso a estas tecnologías habilita el uso de esos espacios para ejercer derechos, tales como el de la participación, a la libertad de expresión, a la educación, a la recreación, a la comunicación y a ser oídas y oídos, entre otros. Por otro lado, el vínculo de niños y adolescentes con la tecnología digital implica un gran desafío debido a la constante exposición a pantallas -cada vez más desde edades tempranas- lo que genera limitaciones en las experiencias de intercambio entre pares. Por ello, esta realidad tan atravesada por las TICs requiere nuevas formas de cuidado y acompañamiento por parte de los adultos.

En este sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda evitar el uso de pantallas a menores de 2 años y sugiere restringir su uso en niños de entre 2 y 5 años a 45 minutos semanales (OMS, 2019). El uso ilimitado de pantallas trae graves consecuencias a la salud, una de ellas se relaciona con el impacto negativo que tiene en el desarrollo de la comunicación. En la misma línea, la Sociedad Argentina de Pediatría (s/f) advirtió que una exposición superior a las 2 horas diarias puede afectar el cerebro infantil debido a su inmadurez, con repercusiones en el desarrollo de habilidades cognitivas, motoras, de lenguaje y socioemocionales, así como en la memoria, la atención y el rendimiento escolar.

Múltiples investigaciones evidencian que la exposición temprana y prolongada a medios electrónicos está asociada con un mayor riesgo de síntomas psicofísicos, en especial problemas relacionados con el aislamiento social, alteraciones de la atención e hiperactividad, trastornos del sueño, ansiedad y depresión. Asimismo, se ha comprobado que una elevada exposición a la “televisión de fondo” en menores de 5 años reduce la cantidad y la calidad de las interacciones entre el niño o niña y sus cuidadores, desplazando el tiempo de juego. Esto afecta negativamente el uso y adquisición del lenguaje, la atención, el desarrollo cognitivo y de las funciones ejecutivas.

Dicho todo esto, una de las principales dimensiones afectadas es el vínculo entre los niños y los adultos cuidadores, así como la interacción entre pares, la cual es irremplazable por aparatos electrónicos. En este sentido, y en tanto habilidad interactiva, el lenguaje se desarrolla a partir del contacto con otras personas que expresan sentimientos, pensamientos, gestualizan y provocan cambios continuos durante la interacción. Este proceso no puede ser sustituido por la tecnología.

En cuanto a datos estadísticos, contamos con un informe realizado por la Unidad de Evaluación Integral de la Calidad y Equidad Educativa del gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2024). Allí se ha recabado que el 64% de los NNA que utilizan los dispositivos más de 2 horas por día consideran que ese uso es excesivo, evidenciando preocupación al respecto. A su vez, el 44% de los padres encuestados afirma que su hijo/a utiliza dispositivos electrónicos entre 2 y 5

² La ciudadanía digital supone un conjunto de saberes, prácticas y relaciones entre los sujetos que les permite acceder, comprender, analizar y utilizar el entorno digital de manera crítica, ética y creativa.

horas por día y el 23,4% que lo hace más de 5 horas por día. Estos porcentajes son aún más altos en el caso de los/as adolescentes. A nivel internacional, el 45% de los estudiantes de los países de la Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD, 2024) declaró sentir ansiedad si no tenían cerca sus teléfonos, estado que impacta directamente en la atención y en el aprendizaje.

Es importante mencionar que estamos ante una coyuntura en la que los cuidados recaen fuertemente bajo responsabilidad de las familias. La conciliación entre las responsabilidades de cuidado y un trabajo remunerado se presenta como un desafío constante y, en este escenario, las pantallas tienden a “cubrir” gran parte del tiempo que requiere la atención de los niños y adolescentes. También es fundamental tener en cuenta que los niños tienden a imitar los comportamientos de los adultos cuidadores, por lo que es necesario que ellos problematiquen su propio uso.

Asimismo se observa un consumo problemático³ en el uso del celular en la población adulta. La Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires realizó una encuesta en febrero del año 2025 para medir el impacto que los celulares tienen en la vida cotidiana de las personas. La misma arrojó que cerca del 40% tiene un consumo problemático con influencia negativa en los vínculos y en su salud. En la población adulta, el 37,2% usa el celular más de seis horas al día y el 26,2% lo usa en todo momento. El envío de mensajes es la función más utilizada (32,1%), y el motivo por el que más se lo usa es por trabajo (31,4%) y entretenimiento (30,6%). De la encuesta también se desprende que cuando están con familiares o amigos, el 62% usa siempre el celular; esto trae aparejado que el 30,6% considere la afectación negativa de este comportamiento en la vida cotidiana. Se han obtenido diversas respuestas que evidencian el carácter problemático que presenta el uso de pantallas en la población adulta: el 19% lo utiliza mientras maneja, un 12% fue víctima de una estafa a través de su celular y el 8% sufrió problemas de salud relacionados con ese uso.

La *Primera Encuesta de Prácticas de Riesgo Adictivo* (Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat y UCA, 2024) también aporta información significativa en relación a la cantidad de horas destinadas al uso del celular en la población adulta entre 18 y 75 años: el 43,8% usa el celular por más de 4 horas diarias y de ellas, un 20,4% lo usaría más de 6 horas. Con respecto a los grupos de edad, el 29,5% de las personas de 18 a 30 años lo utiliza diariamente 6 horas más. En relación al comportamiento de riesgo, de la mencionada encuesta surge que el 26,6% de las personas de 18 a 75 años tiene un comportamiento de riesgo alto en cuanto al uso de su celular, valor que aumenta al 41,3% en población joven (18 a 30 años) y disminuye conforme aumenta la edad. Solo uno de cada diez jóvenes de 18 a 30 años presenta un comportamiento libre de riesgo (12,5%).

En cuanto a la preocupación por el propio uso del celular vemos que un pequeño porcentaje -en torno al 4,9%- muestra preocupación. Esta inquietud aumenta al 5,9% en el caso de las mujeres, mientras que en varones es del 3,7%. Con un 7%, el grupo de edad de 18 a 30 años presenta la mayor proporción de personas preocupadas por uso de celular, dado que se trata de un indicador que disminuye su valor conforme aumenta la edad de las personas, alcanzando sólo al 1,6% de las personas de 69 a 75 años.

No obstante, en relación a la preocupación por el uso del celular de algún miembro del hogar, un elevado porcentaje -en torno al 94,3%- manifiesta inquietud respecto al uso de celular por parte de las personas menores de edad residentes allí.

³ Consumos problemáticos digitales se considera cuando afecta negativamente la salud integral (a nivel físico, psicológico, educativo, social, financiero). (Guía para formadores, 2025)

Frente a este panorama resulta fundamental desarrollar estrategias de intervención que promuevan un uso más saludable y cuidadoso de la tecnología, favoreciendo la construcción de vínculos e interacciones que no queden relegadas frente a las pantallas.

Intervenciones en salas de espera: promoviendo diálogos sobre el uso de pantallas

En la experiencia que exponemos en este trabajo se realizaron 8 intervenciones en salas de espera entre julio y agosto del año 2025 en Pediatría y Consultorios Externos del Hospital General de Agudos Dr. E. Tornú, en las cuales se registró una participación de 68 personas en total.

En tanto dispositivo de educación para la salud, la sala de espera se trata de “un ámbito privilegiado para generar un espacio de diálogo con las personas, problematizando diversas temáticas y favoreciendo la circulación de la palabra” (RIEPS, 2011:11), permitiendo aprovechar parte del tiempo que las personas pasan en el efector de salud. Una particularidad de las salas de espera es que se trata de un momento en el que el agrupamiento es efímero, ya que el número es muy variable en relación a la cantidad de participantes y a la disponibilidad de tiempo.

Para el armado y planificación de las salas de espera se llevó adelante un trabajo de revisión bibliográfica sobre el tema, análisis institucional y variadas reuniones, así como recorridas en el hospital para identificar los lugares más apropiados para su implementación.

Para la evaluación de las actividades propuestas elaboramos una encuesta de opinión en formato Google Forms (impreso) a fin de recabar las impresiones de los participantes y realizar las modificaciones en base a ello. A su vez, imprimimos afiches ilustrativos sobre el tema abordado, a modo de problematización y visibilización, que fueron pegados en las paredes en sala de espera de Pediatría, en Servicio Social y en el Mesón de turnos de los Consultorios Externos (CCEE).

La dinámica implementada, que operó como actividad disruptiva, consistió en desplegar un mapa de una ciudad con diversos lugares de la vida cotidiana en los cuales las personas suelen usar el celular (casa, escuela, hospital, plaza, comercio, transporte público, auto). La propuesta consistió en invitar a los participantes a que pegaran en el mapa celulares de cartón (previamente entregados por nosotras) en aquellos lugares en los que su uso fuera considerado más frecuente.

Al finalizar esa actividad realizamos diversas preguntas disparadoras: ¿qué piensan de esto que ha sucedido?, ¿vemos muchos celulares en el mapa?, ¿dónde se usan?, ¿para qué?, ¿cuánto tiempo? Para luego pasar a otra pregunta: ¿qué se puede hacer sin el celular?, la cual podía ir o no acompañada de la exhibición de imágenes que mostraban a personas jugando, nadando, bailando. La decisión de compartirles imágenes se vinculaba a la dificultad que a veces se evidenciaba en algunas personas para ejemplificar y emitir alguna respuesta.

En el cierre de la dinámica se proponía un momento grupal de reflexión sobre cómo su uso no saludable nos afecta al momento de vincularnos con otros, afectando especialmente a las niñas en su desarrollo emocional, en la construcción de sus vínculos, en el lenguaje y en sus habilidades sociales. Se promovía el acompañamiento de cuidadores adultos en el uso saludable del celular y no su prohibición, dando a conocer las recomendaciones de la Sociedad Argentina de Pediatría y de la OMS sobre el tiempo máximo aconsejable de uso diario.

Para dar finalización a la dinámica y fomentar otras realidades que nos permitieran encontrarnos y darle lugar a la creatividad, la imaginación y a poder relacionarnos con otras personas repartíamos cuentos y ofrecíamos la posibilidad de escanear un QR con información de lugares con actividades culturales, artísticas y deportivas gratuitas, tanto para niños/as como para adultos.

Análisis en torno al uso de pantallas: aportes desde las salas de espera

A partir de los registros realizados luego de cada sala de espera, identificamos diferentes dimensiones que permiten analizar cómo perciben y experimentan el uso de pantallas los usuarios del hospital.

El siguiente análisis surgió de los comentarios y aportes realizados por los participantes de la intervención:

El lugar que ocupa el celular en la vida cotidiana

El celular tiene un rol central para las personas, tanto como herramienta de trabajo como de entretenimiento. Algunas de las respuestas que se obtuvieron ante la pregunta de *¿Para qué usan el celular?* estaban vinculadas a la variedad de funcionalidades que brindan los celulares, como: *“sacar el aburrimiento”, “pagar”, “hablar con la familia”, “sacar fotos”, “mirar la hora”, “trabajar vendiendo por TikTok”. Algunas niñas respondieron “hacer la tarea”.*

Respecto al tiempo vital/virtual

El juego de palabras entre tiempo vital y virtual busca distinguir entre el tiempo que transcurre en las experiencias presenciales, los vínculos cara a cara, mientras que el tiempo virtual se refiere al que transcurre frente a las pantallas y dispositivos digitales. Cada vez se hace más difícil identificar en qué momentos se está “en conexión” y cuándo no, lo que incide fuertemente en la construcción de vínculos y del lazo social.

Durante las salas de espera surgieron distintas experiencias respecto al tiempo de uso de dispositivos. Por empezar, la mayoría quizás no sabía cuánto tiempo diario lo utilizaba, ni había pensado en esa dimensión. En una ocasión se mencionó el caso de una persona que usaba el celular alrededor de 8 horas diarias, así como el caso de un adolescente que no asistía a la escuela ya que permanecía jugando en la computadora y como consecuencia de ello *“quedó libre”*. Un adulto manifestó que consideraba un uso “normal” hacerlo en torno a las 6 horas diarias. Una madre consultó sobre el tiempo de uso recomendado por el equipo de salud para “cada aplicación” (cuánto tiempo para jugar, para las redes, etc.), lo que abrió la posibilidad de introducir las pautas saludables así como problematizar en relación al tipo de contenido al que acceden las niñas y la importancia de un acompañamiento por parte de una persona adulta durante ese tiempo. Vimos reacciones de asombro cuando tomaron conocimiento de la recomendación de la Sociedad Argentina de Pediatría respecto al uso diario de los dispositivos.

Respecto a lo (im)posible sin el celular

Ante la pregunta sobre *¿qué se puede hacer sin el celular?*, nos encontramos con respuestas variadas. Al principio mayormente se generaron silencios, respuestas mínimas. Destacamos a un adolescente que respondió: *“nada”*; mientras que en otra ocasión un adulto respondió: *“todo”*. Un participante respondió que *“antes no existía el celular y hacíamos todo igual”* y otro respondió *“vivir”*. Por otro lado, una mujer compartió que

respecto a sus nietos era difícil que dejaran el celular, *“los chicos no lo largan”*. Pero ante la pregunta de qué otra alternativa se les brindaba, respondió que no había, *“no tienen lápices, crayones, hojas, masa como los chicos de antes”*.

Desplazamiento del juego “tradicional” hacia otras formas de ¿jugar?

Se observa una percepción compartida por la mayoría de los adultos respecto a que los niños y adolescentes *“ya no juegan”*, *“en los cumpleaños ya no juegan entre sí”*. Sin embargo, también identificaron que se agrupaban mediante juegos virtuales, interactuaban con pares a través del chat o planificaban encuentros para jugar a la Play Station.

Diferencias generacionales en el uso y el sentido del celular

Identificamos que las personas mayores (quienes se encontraban principalmente en CCEE) asociaban el uso del celular para mantener comunicación familiar y planteaban referencias sobre prácticas previas al avance de la tecnología: *“antes hacíamos todo igual”*. Hacia el final de uno de los encuentros ingresaron dos adolescentes con el celular en la mano, sin levantar la mirada y buscando pasar inadvertidos. Entre madres y padres jóvenes pertenecientes a una generación que ha nacido y crecido rodeada por las nuevas tecnologías se detectó mayor dificultad para imaginar o proponer actividades sin pantallas. La situación fue diferente en CCEE, donde participaron personas mayores, generaciones que conocieron un mundo sin celular. Estos últimos recordaron con facilidad actividades alternativas, se explayaron más en su participación y tuvieron una postura más crítica sobre el uso del celular.

Centralidad en el “control parental” y responsabilización en las niñeces

En algunas salas de espera se manifestó cierta tendencia a ubicar la responsabilidad del uso problemático de dispositivos directamente en las niñeces. Por ejemplo, una familia relató que su hijo usaba el celular *“todo el día”* y le atribuyeron la responsabilidad porque *“no puede dejar de usarlo”*. Al preguntarles desde cuándo usaba celular refirieron que desde muy chiquito.

En otra sala de espera, una madre mencionó que utilizaba el “control parental”, el cual le permitía revisar y acceder a las aplicaciones que usaban sus hijos. Esto abrió la conversación sobre la diferencia entre el control y el acompañamiento, así como sobre la importancia de entablar diálogo con los niños para no limitarse al control y/o supervisión.

Presencia del juego/apuesta online/ludopatía

En uno de los encuentros, una adolescente relató que trabajaba con aplicaciones de apuestas, como “mediadora” de usuarios con intenciones de apostar. En otra ocasión, un padre compartió que solía apostar con la aplicación de Betsson, y aunque en ese momento lo hacía con menos frecuencia, comentó que varios de sus amigos mantenían cierta dependencia a las apuestas deportivas. Refirió que logró identificar los efectos de las apuestas en su vida cotidiana al emplear tiempo y dinero, así como la dependencia y la

ansiedad que le generaba. En otra sala de espera una mujer contó que apostaba en el casino online, afirmando que *“nunca tuve problemas, siempre que gané me dieron la plata”*, lo cual refleja la percepción de cierto control sobre la práctica que puede invisibilizar el reconocimiento de los riesgos y consecuencias asociadas al juego compulsivo.

Reflexiones finales

En un contexto en el que el uso no saludable y problemático de pantallas atraviesa a todas las edades y sectores sociales, y ante la ausencia de programas específicos que aborden sus consecuencias negativas en la construcción de vínculos y en la vida cotidiana, se refuerza la necesidad de dar continuidad a este tipo de iniciativas.

Nos hacemos eco de la buena recepción por parte de los participantes ante la propuesta ofrecida. La misma se refleja en la participación activa en las dinámicas, en las instancias de reflexión y el interés en acceder a la propuesta cultural y recreativa gratuita del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ofrecida en cada encuentro realizado. Asimismo, a partir de las verbalizaciones y de las respuestas obtenidas en las encuestas de opinión, se observa un marcado interés ante la divulgación de líneas telefónicas a las cuales acudir en caso de requerir acompañamiento integral frente al consumo problemático de pantallas digitales.

Los resultados obtenidos y las observaciones reafirman la importancia de involucrar a todos los actores posibles (familias, equipos de salud, instituciones educativas y comunitarias) para abordar este tema tan complejo y naturalizado, que requiere de un abordaje integral. La prohibición por sí sola es ineficaz, las nuevas tecnologías tienen sus beneficios tanto como sus riesgos. Por ello es que proponemos promover un enfoque de uso saludable de pantallas, bajo la lógica de reducción de riesgos y daños contemplando tanto el tiempo de exposición a pantallas como la calidad del contenido al que se accede y la importancia de un ejemplo y acompañamiento por parte de los adultos cuidadores para con las niñeces.

La puesta en práctica de este acompañamiento presenta dificultades, ya que gran parte de esta población adulta también presenta un consumo problemático digital de larga data. Esta problemática se complejiza frente a la ausencia de políticas públicas dirigidas a los cuidadores adultos. Actualmente existen algunas iniciativas implementadas por ONG's o actores educativos cuyas propuestas están orientadas a problematizar el consumo digital, fundamentalmente en NNyA.

Esta invisibilización del consumo problemático tanto en cuidadores adultos como en NNyA se ha observado en las respuestas obtenidas por parte de los participantes: la naturalización del uso prolongado diario de las pantallas, la utilización acrítica de las aplicaciones, la centralidad del celular como organizador de la vida cotidiana de las personas.

Está demostrado que el uso problemático de pantallas está asociado a diversos riesgos, como las consecuencias en la Salud Mental, la afectación de los vínculos interpersonales y la ludopatía, entre otros. En este último punto, el atractivo de la inmediatez, la disponibilidad permanente y la posibilidad de realizar transacciones desde el celular aumentan la exposición y el potencial de que se convierta en un consumo problemático. Asimismo, gran parte del tiempo que los adultos podrían destinar a la interacción presencial con sus hijos y entorno cercano se concentra en el uso del celular, dispositivo que dispone de funciones útiles para la vida diaria pero también incide en el consumo, el entretenimiento y la exposición a diversos riesgos.

A partir de la realización de las salas de espera podemos afirmar que se han cumplido los

objetivos propuestos en el proyecto, promoviendo instancias de reflexión con los participantes y visibilizando una problemática que por su carácter cotidiano y transversal suele permanecer oculta. Consideramos que la propuesta constituye un aporte novedoso en un doble sentido: en tanto abordaje del consumo problemático de pantallas desde un efector público de salud y como área de intervención incipiente desde Trabajo Social.

Bibliografía

- Ente Nacional de Comunicaciones (sf). *¿Qué son las TIC y para qué sirven?* ENACENACOM, Argentina. https://www.enacom.gob.ar/institucional/-que-son-las-tic-y-para-que-sirven-_n4646
- Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Pontificia Universidad Católica Argentina - UCA (2025). *Estudio de línea de base sobre prevalencia de prácticas de riesgo adictivo en la población de 18 a 75 años de la Ciudad de Buenos Aires*. https://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/Observatorio%20Deuda%20Social/Documentos/2025/Observatorio-Informe_EPRA_14-4.pdf
- OECD – Organisation for Economic Co-operation and Development (2024). *Students, digital devices and success*. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/05/students-digital-devices-and-success_621829ff/9e4c0624-en.pdf
- Organización Mundial de la Salud – OMS (2019). Guidelines on physical activity, sedentary behaviour and sleep for children under 5 years of age. World Health Organization. <https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/60a1cbaa-2bef-4251-9557-e52ce22112b3/content>
- Residencia Interdisciplinaria de Educación para la Salud – RIEPpS (2011). *La sala de espera como dispositivo de educación para la salud*. Ministerio de Salud, Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/practicas_profesionales/825_rol_psicologo/material/descargas/unidad_2/obligatoria/gcba_guia_dispositivos.pdf
- Sociedad Argentina de Pediatría (sf). *El impacto de las tecnologías en la infancia y adolescencia*. <https://www.sap.org.ar/familia-y-comunidad/detalle/guia-de-uso-de-pantallas-para-las-familias>
- Unidad de Evaluación Integral de la Calidad y Equidad Educativa - UEICEE (2024). *El uso de dispositivos electrónicos en niños, niñas y jóvenes: evidencia internacional y percepciones de familias y docentes* (agosto, 2024). Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. <https://bde-ueicee.bue.edu.ar/documentos/734>