

Impacto de la Pandemia de COVID-19 en personas en situación de sinhogarismo de la ciudad de Madrid

The impact of the COVID-19 pandemic on individuals
experiencing homelessness in the city of Madrid



Alumna: Olalla Rodil Gandoy

Tutora: Laura María Zanón Bayón – Torres

Mayo, 2024 (Madrid)

En medio de lo vivido durante el COVID-19, entre el silencio de las calles de Madrid se guardaban historias de lucha, esperanza y vulnerabilidad entre aquellos que enfrentaban la pandemia sin un techo que les protegiese.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi tutora de TFG, Laura María Zanón, por su constante apoyo y ayuda durante todo este proceso. Soy consciente de que la complejidad que implica ser tutora de diferentes alumnos supone un gran reto, no obstante su dedicación y paciencia han sido fundamentales para que este trabajo pueda llevarse a cabo. Sus consejos han sido esenciales para poder abordar los diversos desafíos que se han ido presentando, y por ello estoy profundamente agradecida.

También quiero expresar mi agradecimiento a mi familia por su inquebrantable apoyo y amor incondicional. Han estado a mi lado en todas mis etapas universitarias y no ha sido menos a la hora de realizar este TFG. Sin su apoyo, este logro no habría sido posible.

Asimismo, quiero dedicar unas palabras de agradecimiento a mis compañeras/os y amigas/os de clase. Su presencia y amistad han sido fundamentales. Han sido testigos de cada agobio, cada queja y cada momento de incertidumbre en relación con este trabajo. No obstante su sostén incondicional ha sido un verdadero regalo. Gracias por estar siempre ahí escuchando, apoyando, comprendiendo y animando a seguir adelante.

Además debo expresar un profundo agradecimiento a todos mis informantes clave en cada una de las entrevistas realizadas, tanto a la voluntaria y responsable de una de las entidades madrileñas como a la persona en situación de sinhogarismo. Su valiosa disposición para compartir sus vivencias han sido imprescindibles para realizar este trabajo. Su generosidad al ofrecer su tiempo y testimonio ha enriquecido enormemente esta investigación.

Por todo ello, a todas las personas mencionadas les estoy profundamente agradecida. Esto marca un antes y un después en mi vida académica. Sin su ayuda y comprensión, este logro no podría haber sido posible. Muchas gracias.

RESUMEN

En la Ciudad de Madrid uno de los colectivos más afectados por la pandemia de COVID-19 fueron las personas en situación de sinhogarismo. Mientras el mundo se enfrentaba a una crisis sin precedentes totalmente desconocida para cada uno de nosotros, las personas sin hogar quedaron olvidadas y expuestas a una vulnerabilidad mucho más profunda. Este estudio se centra en el impacto que la pandemia tuvo en la salud física y mental de estas personas y como las respuestas institucionales marcaron la diferencia entre el abandono y la esperanza.

A través de un análisis cualitativo, obtenido a través de diversas entrevistas y una búsqueda abierta de información, se exploraron tanto las experiencias desde diversas posiciones en la sociedad, como aquellas respuestas que se dieron por parte de organizaciones tanto gubernamentales como no gubernamentales. A partir de todo ello, se obtuvo el resultado de que si bien algunas personas no sintieron un impacto negativo de su salud física debido al COVID-19, se sabe que la salud mental fue un elemento importante dentro de esta. La soledad y la falta de recursos para paliar esos problemas psicológicos fueron notables. Además se destacó en las diferentes entrevistas llevadas a cabo durante este estudio la importancia de abordar esta problemática desde un enfoque integral de derechos humanos.

Se aboga por la necesidad de una intervención que priorice la atención psicosocial y que se fundamente en el respeto de los derechos humanos, reconociendo de esta forma las necesidades individuales de cada persona, destacando la importancia de llevarse a cabo a partir de una colaboración efectiva entre entidades e instituciones ante futuras crisis para garantizar una respuesta más efectiva.

Por todo ello, este estudio resalta la importancia de abordar la salud y el bienestar desde una perspectiva integral, con el fin de construir una sociedad más justa y compasiva.

Palabras clave: *Sinhogarismo, COVID-19, pandemia, salud, recursos.*

ABSTRACT

In Madrid city, one of the most affected groups by the COVID-19 pandemic were homeless individuals. As the world faced an unprecedented crisis, unknown to each of us, the homeless were forgotten and exposed to even deeper vulnerability. This study focuses on the impact that the pandemic had on the physical and mental health of these individuals, and how institutional responses made the difference between abandonment and hope.

Through qualitative analysis, obtained through various interviews and open-ended information search, experiences from different positions in society were explored, as well as the responses provided by both governmental and non-governmental organizations.

As a result, while some individuals did not feel a negative impact on their physical health due to COVID-19, it was recognized that mental health was a significant concern. Loneliness and lack of resources to address these psychological problems were scarce and sometimes non-existent. Additionally, the importance of addressing the issue from a comprehensive human rights approach was highlighted.

There is an advocacy for intervention prioritizing psychosocial support and grounded in respect for human rights, thus recognizing the individual needs of each person. Effective collaboration between entities and institutions is emphasized for future crises to ensure a more effective response.

Therefore, this study underscores the importance of addressing health and well-being from an integral perspective, aiming to build a more just and compassionate society.

Keywords: *Homelessness, COVID-19, pandemic, health, resources.*

ÍNDICE

FINALIDAD Y MOTIVOS	8
OBJETIVOS DEL ESTUDIO	8
HIPÓTESIS	9
METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	10
Consideraciones éticas	14
MARCO TEÓRICO	14
Contextualización de la pandemia COVID-19	14
Situación de vulnerabilidad de personas sin hogar	15
Desigualdades sociales y personas sin hogar	17
Impacto del COVID-19 en la salud física y mental	19
Barreras de acceso a recursos y servicios	21
Respuestas de organizaciones sin fines de lucro y gubernamentales	23
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	24
1. Perspectivas en la gestión de la pandemia	25
2. Eficacia de las respuestas efectuadas ante esta situación	30
3. Impacto del COVID-19 en la salud física y mental	34
4. Recomendaciones y perspectivas futuras	37
CONCLUSIONES	39
RECOMENDACIONES Y LÍNEAS FUTURAS	42
BIBLIOGRAFÍA	44

SITIOS WEB VISITADOS	48
ANEXOS.....	51
Anexo I: Consentimiento persona en situación de sinhogarismo	51
Anexo II: Consentimiento responsable de la entidad XXXXX	52
Anexo III: Consentimiento voluntaria de la entidad XXXXX	53
Transcripción entrevista: persona en situación de sinhogarismo	54
Transcripción entrevista: responsable de la entidad XXXXX.....	70
Transcripción entrevista: voluntaria de la entidad XXXXX.....	89

FINALIDAD Y MOTIVOS

El 14 de marzo de 2020, el Gobierno, reunido en Consejo de Ministros y presidido por el presidente Pedro Sánchez, decretó el estado de alarma por la transmisión de un virus procedente de Hubei (China) conocido como COVID-19, el cual supuso un impacto profundo en la sociedad. Este momento dio lugar al inicio de una crisis sanitaria sin precedentes, ya que no solo implicó un riesgo para la salud pública, sino que también expuso y aumentó las desigualdades existentes en diferentes ámbitos de la vida.

Durante los posteriores meses, la pandemia afectó a diversos sectores tanto sociales, económicos como políticos dando lugar a consecuencias devastadoras. En particular, las personas que se encontraron en situación de sinhogarismo fueron las gran afectadas, debido a su situación de extrema vulnerabilidad, enfrentando desafíos adicionales para acceder a recursos básicos y atención sanitaria adecuada.

A medida que la pandemia seguía su transcurso, se evidenció la falta de actuación y respuestas efectivas por parte de distintas instituciones para abordar las necesidades de las personas sin hogar. Todo ello aumentó el riesgo de contagio y el deterioro en la salud física y mental de estos sujetos.

En este contexto surge la necesidad de llevar a cabo un análisis exhaustivo sobre las respuestas que se dieron ante las necesidades y situación de las personas en situación de sinhogarismo en la ciudad de Madrid. Esta investigación pretende no solo abordar la problemática desde una visión crítica y multidisciplinaria, sino que también pretende identificar las barreras y los desafíos que enfrentan estas personas durante situaciones de crisis como la pandemia vivida. De esta manera se podrán proponer diversas recomendaciones para mejorar dicha atención y respuesta ante futuras crisis.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo general

Realizar un análisis del impacto de la pandemia COVID-19 en la salud mental y física de las personas en situación de sinhogarismo en la ciudad de Madrid.

Objetivos específicos

1. Conocer las barreras encontradas con respecto al acceso a los servicios y recursos de la Ciudad de Madrid para personas sin hogar durante la pandemia.
2. Examinar las respuestas ofrecidas por la red de personas sin hogar de Madrid.
3. Proporcionar recomendaciones para mejorar la atención y el apoyo en situaciones de emergencia a las personas en situación de sinhogarismo.

HIPÓTESIS

Hipótesis general

La respuesta ofrecida a las personas en situación de sinhogarismo durante la pandemia fue insuficiente debido a la falta de medidas y recursos adecuados para esta población.

Hipótesis específicas

Hipótesis para el objetivo específico 1:

Durante la pandemia del COVID-19 las personas sin hogar tuvieron que enfrentar diversas barreras que dieron lugar a una obstaculización para que pudieran acceder a los servicios y recursos de una manera correcta.

Hipótesis para el objetivo específico 2:

El desempeño de la red de personas sin hogar de la Ciudad de Madrid fue crucial para responder a la crisis de las personas sin hogar durante la pandemia COVID-19

Hipótesis para el objetivo específico 3:

De esta situación se desprenden aprendizajes que podrán servir para, si se da el caso, mejorar la atención a las personas en situación de sinhogarismo en este tipo de emergencias sanitarias.

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

La metodología adoptada se centra en un enfoque cualitativo, combinando diversas técnicas para poder así obtener una comprensión profunda y contextualizada del objeto de estudio. Para abordar y completar esta investigación se ha llevado a cabo una búsqueda abierta y exploratoria en Internet sobre la situación de las personas sin hogar durante la pandemia en la Ciudad de Madrid. Dado que el tema es relativamente complejo, se ha optado por una aproximación que permita obtener información actualizada y relevante sobre la situación.

La selección de fuentes ha sido crucial en el enfoque por lo que ha habido un apoyo sobre noticias periodísticas provenientes de fuentes contrastadas, con la seguridad de obtener una información veraz y actualizada. Además, se ha llevado a cabo una búsqueda de investigaciones previas sobre el objeto, aprovechando cualquier análisis profundo o estudio académico que arrojara luz sobre los aspectos específicos de las personas en situación de sinhogarismo en ese momento.

Una de las partes esenciales ha sido la exploración de datos directamente desde páginas oficiales de la Comunidad de Madrid, del Ayuntamiento y del Instituto Nacional de Estadística, revisando diferentes aspectos que han ofrecido una comprensión mucho más profunda de la perspectiva oficial, las regulaciones y las actuaciones llevadas a cabo para abordar dicha situación. Es fundamental señalar que este enfoque no ha seguido un método sistemático y que por lo tanto no es replicable. Por el contrario se ha optado por un acercamiento de texto libre durante la búsqueda en internet. Este método a pesar de que es flexible y ágil presenta la limitación de no ser estructurado y replicable. Por último, este enfoque metodológico, no solo contribuye a una comprensión mucho más profunda de la gestión en crisis sanitarias como la pandemia hacia las personas en situación de sinhogarismo, sino que también sienta las bases para futuras investigaciones.

La presente investigación se enfrenta a la desafiante tarea de poder analizar el impacto que la pandemia por COVID-19 ha tenido en la salud física y mental de las personas en situación de sinhogarismo en la Ciudad de Madrid, por lo que la necesidad de diferentes perspectivas que ayuden a comprender este impacto es fundamental.

No obstante, en esta investigación se da la limitación de informantes pertenecientes a Samur Social. En un primer momento se cuenta con la colaboración de una de las

personas referentes a esta entidad que se encontró mano a mano colaborando en la atención a estas personas durante la pandemia. De manera seguida, a la hora de realizar la entrevista, esta no se presenta en el lugar acordado. Posteriormente se muestran diferentes trabas por parte de la sujeto a participar, ya que duda en la posibilidad de poder informar sin que su coordinador crea conveniente que esta entrevista se lleve a cabo. De manera seguida, se pide que la tutora de este TFG escriba al coordinador solicitando el permiso de participar en la entrevista. Este correo nunca fue contestado por lo que todo ello impide la posibilidad de que haya participación por parte de Samur Social.

Por otro lado, se cuenta con la cooperación de tres informantes clave para participar en este estudio. Se realizan tres entrevistas semiestructuradas, dos de ellas a través de la aplicación “Teams” y la restante de forma presencial.

Tabla 1: Informantes clave entrevistados

Código	Género	Actividad/rol
Entrevistado 1	Masculino	Persona en situación de sinhogarismo
Entrevistado 2	Masculino	Responsable de la organización no gubernamental XXXXX madrileña.
Entrevistada 3	Femenino	Voluntaria de la organización no gubernamental XXXXX madrileña.

La entrevista realizada de forma presencial se lleva a cabo con una persona en situación de sinhogarismo, cara a cara, el cual tiene 42 años y es originario de Madrid. La elección

de este informante se basa en la esencialidad a la hora de contar con uno de los testimonios de alguien que ha vivido en sus propias carnes lo que es vivir en la calle durante una crisis sanitaria mundial y que por lo tanto conoce todas aquellas trabas, desafíos y situaciones que se han dado durante la pandemia. Se debe aclarar que con este testimonio no se pretende generalizar en la vivencia de las personas sin hogar durante la pandemia a lo que se refleja en esta entrevista, sino que se conoce que la realidad de cada uno de ellos es diversa y que por lo tanto lo único que se pretende es contar con el testimonio de una de las personas que se encuentra en situación de sinhogarismo para así favorecer al estudio de esta investigación.

Durante el tiempo en el cual se lleva a cabo la entrevista se relatan experiencias, anécdotas, perspectivas, desafíos, problemas etc. que se dan al ser una persona sin hogar durante la pandemia. La entrevista se lleva a cabo en un ámbito público en la calle de la Luna, ubicada en el distrito centro de Madrid. Se realiza mediante un dispositivo de grabación de voz que permite mantener la privacidad de esta persona, ya que así se encuentra más cómodo. La duración de esta entrevista es de 32 minutos y 55 segundos.

A lo largo de la entrevista se realizan diferentes tipos de preguntas, comenzando por una parte introductoria para conocer al entrevistado, siguiéndose de una parte central/fundamental a la hora de tratar los temas esenciales de esta investigación y finalmente, se trata de que esta persona aumente o aporte cualquier tipo de información y perspectiva que crea relevante para una futura pandemia.

Antes de todo ello, se firma un consentimiento en el cual se observa el objeto de esta investigación, la finalidad y la confidencialidad, el cual es firmado por este (se adjunta en Anexo I). La confidencialidad y el anonimato se han mantenido en todo momento, sin desvelar en ninguna ocasión ningún dato que pueda facilitar la identidad de esta persona.

Se establecen una serie de pautas relacionadas con el comportamiento ético para así poder obtener el consentimiento informado antes de la entrevista y garantizar el respeto a los principios éticos de la investigación. Se le explica la finalidad de esta entrevista, es decir, la finalidad académica y de investigación que este trabajo tiene, junto con el objeto de investigación, basado en obtener la mayor información posible sobre experiencias, desafíos, problemas, anécdotas etc. que puedan ofrecer un extra a la información obtenida a través de la investigación realizada.

La inclusión de otras dos entrevistas a dos personas pertenecientes a una de las entidades que se encargó de atender a las personas en situación de sinhogarismo durante la pandemia en la ciudad de Madrid se cree esencial en este estudio para obtener así una visión amplia y diversa de la gestión que se llevó a cabo. Estas dos entrevistas se realizaron a través de la aplicación “Teams”, una a uno de los responsables de una de las entidades que formaron parte de la atención durante la pandemia a estas personas, el cual se encargó de gestionar y coordinar la atención que se le daba a las personas sin hogar. La segunda se realizó a una voluntaria de la misma entidad. En ambos casos, estas entrevistas se llevaron a cabo con la finalidad de obtener la perspectiva desde una visión institucional, permitiendo descubrir cómo se llevó a cabo la gestión desde una de las entidades que daba ayuda a estas personas, las perspectivas de dos de las personas que estuvieron a pie de calle en ese momento y que por lo tanto se convierten en informantes claves debido a su importancia dentro de este estudio. Las entrevistas tuvieron una duración de 50 minutos y 53 segundos en caso del responsable de dicha entidad, y 29 minutos y 30 segundos en el caso de la voluntaria de la misma entidad.

Se lleva a cabo tanto grabación de voz como de cara. Todos ellos de forma previa firmaron un consentimiento (se adjunta en Anexo II y Anexo III) en el cual se les informa del objeto de investigación, el propósito, la confidencialidad y la voluntariedad de su participación. Al firmar aceptan que sus datos serán tratados de forma confidencial y que en ningún momento serán revelados, por lo que la información que me proporcionan es únicamente utilizada de manera académica.

Junto con todo ello, se lleva a cabo un análisis detallado para identificar las similitudes y diferencias entre las diversas entrevistas y así poder observar la gestión que se llevó a cabo y el impacto que tuvo en las personas en situación de sinhogarismo. La triangulación de los datos de las entrevistas y la búsqueda abierta y exploratoria facilita que se identifiquen las gestiones que se llevaron a cabo, que se validen hallazgos y que se realicen futuras investigaciones para abordar de una mejor forma la atención a personas en situación de sinhogarismo en caso de futuras crisis sanitarias en la Comunidad de Madrid.

Consideraciones éticas

Se siguen protocolos éticos estrictos y se obtiene el consentimiento informado de todos los participantes. Se garantiza la privacidad y la confidencialidad en las entrevistas. Se reconoce la posibilidad de limitaciones y sesgos y el análisis e interpretaciones de los datos se maneja de forma transparente y reflexiva.

MARCO TEÓRICO

Contextualización de la pandemia COVID-19

La enfermedad por Coronavirus, también conocida como COVID-19, es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS -CoV-2. (Organización Mundial de la Salud, 2019). Este virus es reportado por primera vez en la provincia de Hubei (China), pero no es hasta el 31 de enero de 2020 cuando llega a España, dando lugar a que aparezcan los primeros contagios (Ferrer, 2020). Tras este momento se da comienzo a todo lo que se sabe a día de hoy, siendo el 4 de febrero del mismo año, el momento en el cual se lleva a cabo la primera reunión del Sistema Nacional de Salud dedicada al virus donde asisten todos¹ los Consejeros de Salud autonómicos. Esta fecha marca el principio de un conjunto de acciones para hacer frente a la propagación del virus. Con los primeros casos reportados en España, el 9 de febrero la situación da un cambio drástico ya que diversos eventos como el Mobile World Congress 2020 en Barcelona son cancelados, pero esto no evita que se dé el primer fallecimiento en España por este virus. La trascendencia de todo esto se hizo aún más evidente con otros eventos de gran importancia como la celebración del partido de la Champions entre el Atlanta y el Valencia en Milán, el cual se convirtió en uno de los principales focos de contagio entre Italia y España. A medida que el virus se extiende, el Gobierno toma diversas medidas para frenar el contagio, por lo que el 26 de febrero el Ministerio de Sanidad anuncia que España ha elevado el riesgo de “bajo” a “moderado”. Aunque inicialmente se expresó la confianza en la capacidad de la sanidad para hacer frente a la situación, como afirmó el presidente de la Sociedad Española de Epidemiología, Pedro Godoy, declarando que no se verían hospitales colapsados con miles de personas contagiadas, la realidad fue otra.

¹ En este trabajo se emplea el género gramatical masculino de manera neutral e inclusiva con el objetivo de simplificar la redacción y evitar repeticiones.

La celebración de otras actividades como la feria de arte ARCO en Madrid el 27 de febrero de 2020 o las diferentes manifestaciones feministas celebradas el 8 de marzo del mismo año, (ambas acreditadas por diversas cuestiones, ya fuesen culturales como reivindicativas) dieron lugar a una propagación mayor, llegando al punto máximo de restricción, suspendiendo las clases, comenzando a teletrabajar y prohibiendo viajes que no se caracterizasen como “esenciales”. En este punto España acumulaba mil casos y 16 fallecidos. El 14 de marzo se declara el estado de alarma en todo el país durante 15 días y un día después España cierra sus fronteras. La lucha contra la pandemia fue ardua, y no fue hasta el 4 de abril cuando España recibió el primer avión con material sanitario, 1.4 millones de mascarillas provenientes de China. En este punto el Gobierno avisó que destinaría 14.000 millones de euros a las autonomías para combatir el virus (La Vanguardia, 2020).

A partir de todo ello, se llevaron a cabo escaladas y desescaladas hasta llegar a la nueva normalidad, suponiendo que hubiese un total de 13.914.811 casos y 121.760 muertes confirmadas entre febrero de 2020 y junio de 2023 (Statista, 2024).

Por todo ello, esta pandemia ha representado una de las crisis más importantes de nuestra historia desde los puntos de vista no solo sanitario, sino social y económico (La Moncloa, 2020).

Situación de vulnerabilidad de personas sin hogar

La principal medida que se llevó a cabo durante la pandemia de la COVID-19 fue la restricción de la libertad de circulación y la obligatoriedad de confinamiento de las personas en su propio domicilio (Real Decreto 463/2020). Diferentes colectivos se vieron altamente vulnerados, como por ejemplo las empleadas del hogar, las víctimas de violencia de género, los menores víctimas de trata etc. No obstante, en mi investigación me centraré en las personas sin hogar, aquellas que durante el confinamiento no tuvieron la posibilidad de escoger quedarse en casa, ya que las políticas públicas que se llevaron a cabo no incluyeron a este grupo (Feantsa, s.f.).

Este colectivo representa la cara más severa de la exclusión social. Estas personas están privadas de una vivienda, de un trabajo, de acceder a recursos económicos, entre otros

muchos sustentos necesarios para poder sobrevivir en nuestra sociedad. No solo es necesario prestar atención a los derechos básicos que toda persona necesita para poder vivir en condiciones adecuadas, sino que además de todo ello, estas personas enfrentan la soledad y la ruptura de vínculos (lo que supone una pérdida de red de apoyo) entre muchos otros (Accem, s.f.). Además, la imposibilidad de tener un hogar, a pesar de que en la Constitución Española se resalta que todos los españoles tienen derecho a una vivienda digna y adecuada y atribuye a los poderes públicos la obligatoriedad de promover que esto se cumpla, según el artículo 47 (art. 47 CE) la realidad es otra, ya que su bienestar a nivel social, psicológico, físico etc. se ven perjudicados a altas escalas (Sánchez, E., & De La Fuente, I.-N, 2021).

De la Fuente – Roldán (2023) define el sinhogarismo como una forma extrema de exclusión social que ha estado presente de manera constante y universal en las diferentes sociedades contemporáneas, a pesar de que normalmente ha sido invisibilizada. No obstante, durante la pandemia de COVID-19, esto se llevó a cabo de una forma mucho más evidente. Se realizaron distintas investigaciones que observaron el impacto que la pandemia tuvo en la sociedad, sin ser muchas de ellas dedicadas a las personas sin hogar.

A pesar de esta invisibilización, estas no dejaron de estar excluidas y marginadas, a pesar de que dicha situación ya la llevasen acarreando desde antes de la pandemia, viéndose muchas de las veces agravada por situaciones de racismo, insultos, agresiones etc. (Fundación San Martín de Porres, s.f.)

Organizaciones de apoyo a personas sin hogar como Cáritas o el Banco de Alimentos, reportaron el aumento significativo en la cantidad de personas atendidas durante la pandemia en 2021. Cáritas brindó asistencia a más de 37.000 personas sin hogar en España, un porcentaje mayor de lo que se reflejó en las cifras oficiales del Instituto Nacional de Estadística (INE, 2023), el cual registró 28.552 personas sin hogar (Rincón, 2022).

En caso de hablar del género femenino, esta situación se hizo mucho más compleja, ya que a pesar de que el sinhogarismo siguió siendo mayoritariamente masculino (82%), la cifra de mujeres alcanzó durante la pandemia el 18% de las personas en esta situación. Estas experimentan una situación mucho más desafiante debido a su género, enfrentando situaciones de violencia y agresiones, la cosificación que les afecta a nivel laboral

afrentando una mayor brecha salarial, una mayor estigma y una doble marginación tanto por ser mujeres como por no tener hogar. Además requieren unos servicios mucho más específicos que en el caso de los hombres (Asociación Realidades, s.f.).

También cabe destacar como durante la pandemia tanto el aislamiento como las diferentes restricciones tuvieron repercusiones significativas para estos, ya que debido a sus condiciones, el dormir en la calle o permanecer en alojamientos temporales o de emergencia, aumentaba el riesgo de contagiarse y, por lo tanto, esto dificultaba que pudiesen acceder a espacios de higiene y aislamiento. A su vez, la continuidad de enfermedades respiratorias complicaba mucho más su situación, ya que enfrentaban múltiples barreras para poder acceder a la atención médica e información de salud pública, lo que daba lugar a un incremento de los fallecimientos (FEANTSA, s.f.).

Por todo ello, mi investigación se centra en la atención recibida por las personas sin hogar en la ciudad de Madrid durante la pandemia, debido a la extrema vulnerabilidad y la exclusión que enfrentaron, viéndose agravada por las medidas de contención de la COVID-19 lo que requiere una atención urgente y acciones específicas para abordar las necesidades y mejorar su situación ante momentos de crisis como esta pandemia.

Desigualdades sociales y personas sin hogar

Durante la pandemia de COVID-19 en Madrid, se detectó una clara conexión entre la crisis sanitaria y las desigualdades sociales, especialmente en lo que respecta a las personas en situación de sinhogarismo. Esta conexión ha tenido consecuencias significativas en diversos aspectos, desde la exposición al virus hasta la atención médica y los recursos esenciales (Jiménez, 2022).

En primer lugar, la exposición al virus fue dispar entre los diversos estratos socioeconómicos en Madrid. Los trabajadores esenciales, quienes a menudo proceden de los segmentos menos privilegiados de la sociedad, se vieron obligados a continuar trabajando en condiciones de riesgo, lo cual incrementaba su posibilidad de infección. De esta manera, las condiciones de hacinamiento de hogares de bajos ingresos fomentaron la propagación del virus entre las familias y comunidades más vulnerables. Esto afectó a las personas que carecían de una vivienda adecuada, quienes al no disponer de esta, se veían obligadas a dormir en la calle o en alojamientos temporales en los que el distanciamiento físico era difícil de mantener (Jiménez, 2022). Esto se pudo observar en diferentes

espacios, destacando IFEMA, uno de los lugares habilitados durante la pandemia para acoger a diferentes personas en situación de sinhogarismo. No obstante, de manera posterior la Delegación del Gobierno de Madrid abrió una investigación para indagar si el Ejecutivo regional de Isabel Díaz Ayuso vulneró ese distanciamiento social, regulado en el Real Decreto 463/2020 del 14 de Marzo por la situación de esa crisis sanitaria (Belver y Bécares, 2020).

En cuanto al acceso a la atención médica, las personas sin hogar enfrentaron dificultades adicionales debido a la falta de recursos y apoyo social. La atención médica adecuada fue difícil de lograr para estas personas, lo cual disminuyó su bienestar y aumentó el riesgo de padecer patologías relacionadas con COVID-19. Asimismo, la carencia de servicios de salud mental y el incremento de la ansiedad y el estrés durante la pandemia incrementaron los problemas relacionados con el bienestar psicológico entre las personas que no tenían hogar (Jiménez, 2022).

Del mismo modo, la pandemia afectó al acceso al trabajo y a la estabilidad económica de las personas que carecían de hogar. Muchas de ellas perdieron su empleo debido al cierre de empresas y a la disminución de ofertas laborales, lo cual incrementó su inseguridad económica y dificultó aún más su capacidad para salir de la exclusión social (Fuente-Roldán y Sánchez-Moreno, 2023).

Por todo ello, esta crisis económica y social ocasionada por la pandemia ha evidenciado aún más las diferencias estructurales en la sociedad y ha incrementado la desigualdad entre los individuos más vulnerables y los individuos más privilegiados (Jiménez, 2022).

A su vez, la pandemia también ha puesto de manifiesto como los límites entre la inclusión y la exclusión social se han tornado más evidentes. Las personas que antes no experimentaban exclusión social se vieron afectadas por la pérdida de empleo, la inseguridad económica y la falta de acceso a viviendas adecuadas, lo cual demuestra la dinámica y conexión de la exclusión social en tiempos de crisis (Sánchez y de la Fuente, 2021).

En consecuencia, la pandemia de COVID-19 ha evidenciado la urgencia de abordar las desigualdades sociales, especialmente en lo que respecta a la situación de las personas sin hogar en Madrid. Es fundamental que se adopten medidas específicas y políticas públicas

inclusivas con el fin de proteger a los grupos más vulnerables y asegurar una respuesta equitativa y efectiva ante cualquier crisis sanitaria.

Impacto del COVID-19 en la salud física y mental

Durante la pandemia de COVID-19 en la ciudad de Madrid, las personas en situación de sinhogarismo han tenido que enfrentar diversos desafíos y vulnerabilidades que han sido únicas con respecto a otros colectivos debido a su situación extrema de exclusión social. Estas personas han sufrido durante toda esta realidad de crisis la falta de accesos a lugares seguros y a los servicios necesarios para paliar su situación, por lo que la falta de atención médica ha aumentado su riesgo de contagiarse y, como consecuencia, ha afectado a su bienestar físico y emocional (Sánchez y Roldán, 2021). Todo ello ha revelado como durante momentos de crisis como el confinamiento, las personas sin hogar enfrentan unas condiciones de vida mucho más difíciles que el resto de la población (Martín, 2020).

Diversos informes manifiestan que las personas sin hogar han sufrido una interrupción en sus vidas al igual que el resto de la ciudad, pero en este caso las consecuencias en la salud mental y física han sido mucho más devastadoras debido a su situación (Sánchez y De la Fuente, 2021). El Instituto Nacional de Estadística (2023) reportó como al menos durante la pandemia había 28.552 personas sin hogar, un 24,5% más que en 2012. Alrededor de ese 10% de personas sin hogar (tanto hombres como mujeres) en Madrid, presentaron síntomas graves depresivos durante la pandemia (DatosRTVE, 2022). A su vez, otros informes como aquel publicado por la OMS apoya esta información, ya que argumenta que los problemas de salud mental sufridos en mayor ímpetu durante la pandemia han sido la depresión y la ansiedad (OMS, 2022). Entre estos factores no solo se encuentran sensaciones de tristeza o de soledad si no que el miedo al contagio, las preocupaciones económicas etc. también han tenido una gran relevancia a la hora de perjudicar al bienestar de este colectivo (CIBERSAM, 2022).

De todas estas personas en esta realidad extrema, la mayoría de las cuales acudieron durante esta situación de crisis a servicios como centros asistenciales de alojamiento y restauración fueron hombres, pero hubo un aumento considerable de mujeres, siendo los adultos menores de 45 años (tanto de nacionalidad española como extranjera) los más afectados (DatosRTV, 2022).

A su vez, se debe explicar como el apoyo social durante la pandemia fue un gran aliado, ya que diversos estudios explican como aquellas personas sin hogar que tenían bajos niveles de apoyo social, experimentaron un mayor deterioro cognitivo, mientras que aquellos que tenían un mayor nivel de apoyo, sufrieron un impacto menor. La falta de contacto y la dependencia de comunicación telefónica afectaron gravemente a la salud mental de las personas sin hogar, ya que se intensificaron los sentimientos de aislamiento y pérdida entre estos (Sánchez-Moreno y Fuente-Roldán, 2024). Un elemento que ha sido de gran importancia comprender durante la pandemia en las personas sin hogar fue la soledad no deseada. La Comunidad de Madrid reconoció la gravedad de esto y por lo tanto creó una Red regional contra la soledad no deseada para poder llevar a cabo diferentes intervenciones y prevenir este sentimiento en las personas en situación de sinhogarismo (Comunidad de Madrid, 2022). Como se reporta en la Nota de prensa del Instituto Nacional de Estadística (2023) con respecto a la salud física de las personas sin hogar, se ha evidenciado como durante la pandemia hubo un número significativo de estas personas con problemas de este índole, entre las cuales se encontraron enfermedades respiratorias, cardíacas y endocrinas, lo que les hizo más vulnerables. El 16,6% de esas personas tuvieron neurodivergencias², lo que aumentó más la complejidad de su situación durante la pandemia (Martín, 2020).

Todo ello, tanto los problemas de salud física como mental se vieron agravados con el desafío de la vacunación en las personas en situación de sinhogarismo. Debido tanto a su situación de vulnerabilidad como a otros elementos, la vacunación en estas personas fue un reto, que en muchas ocasiones, aumentó la escala de muertes en personas sin hogar por COVID-19 (Linde y Martín, 2021). Estas no constan en muchas ocasiones dentro de un registro oficial, por lo que esto dificultaba una identificación, elemento indispensable para poder vacunarse de este virus. En el caso concreto de la Comunidad de Madrid se exigía el empadronamiento de al menos 90 días como requisito obligatorio, por lo que esto supuso una gran barrera para las personas que se encontraban en situación de calle (Hameida, 2021). A pesar de todo lo relatado, se afirma que la mayoría se vacunaron contra la COVID-19, aunque hubo un pequeño porcentaje que rechazó esta vacuna (DatosRTVE, 2022).

² Este término hace referencia a las variaciones en las funciones mentales de determinadas personas. Entre estas se encuentra el autismo, el TDAH y la dislexia, entre muchas otras (Cain, 2022).

Barreras de acceso a recursos y servicios

El derecho a la salud, reconocido como un principio esencial tanto por nuestra Constitución española como por la OMS, (Art. 43 CE; OMS, 2023) no solo se refiere a poder acceder a los servicios médicos si no que también a recibir una atención médica de calidad, así como otros diferentes derechos esenciales en la vida de las personas, como son el derecho básico a la alimentación, a la vivienda, al trabajo, a la educación, acceso a la información y a la participación y el derecho a la no discriminación (Sánchez, 2021).

En el contexto de la salud (aspecto de gran relevancia durante la pandemia), tener acceso a los servicios sanitarios es esencial para el bienestar tanto físico como mental de la población. Sin embargo, en muchas ocasiones se observa como esta entrada puede verse interrumpida por diversas barreras, las cuales pueden ir desde aspectos estructurales y económicos hasta barreras culturales y personales. Las barreras estructurales hacen referencia a las limitaciones para no poder acceder a los servicios sanitarios, como por ejemplo por falta de hospitales, escasez de personal médico etc. En el marco de las barreras económicas, se basa en aquellas limitaciones debido a los costos que prohíben el acceso a determinados grupos de la población. A su vez, si se habla de barreras culturales y personales, se estaría haciendo referencia a las barreras lingüísticas, a las creencias que pueden interferir en la decisión de acceder a un servicio médico etc. (Sánchez, 2021). Todas estas barreras se encuentran a la hora de hablar sobre la pandemia de COVID-19 en la situación de las personas sin hogar. Estas, ya se encontraban con anterioridad en una situación de vulnerabilidad, pero tras el comienzo de esta crisis, su situación se volvió mucho más extrema, y por lo tanto la falta de recursos, los desafíos relacionados con la salud etc. dieron lugar a que se intensificara la gravedad de sus condiciones de vida precarias (Plan Inclusión Personas sin Hogar, 2016-2021).

Todo ello se intentó paliar previamente al conocimiento de la pandemia, por ejemplo a través de un plan de acción global adoptado por todos los Estados miembros de las Naciones Unidas en 2015 para abordar diferentes metas, entre las que se encontraba la erradicación de la pobreza (Naciones Unidas, s.f.) o diferentes intervenciones como el Plan de Inclusión para Personas sin Hogar en la Comunidad de Madrid entre los años 2016-2021. No obstante, la efectividad y el impacto de este plan fueron cuestionables, ya que a pesar de que se establecieron una serie de iniciativas, entre las cuales se encontraba

un acceso a una vivienda digna y coordinación entre las áreas gubernamentales y entidades del tercer sector, la realidad difirió significativamente con lo que se plasmó tanto por la anterior presidenta de la Comunidad de Madrid, Cristina Cifuentes, como por el Consejero de Políticas Sociales y familia, Carlos Izquierdo Torres (Plan Inclusión Personas sin Hogar, 2016-2021).

Durante la pandemia otras acciones diferentes fueron las que se optaron por implementar, entre las cuales se encontraron diversos recursos de emergencia para alojar a personas sin hogar como por ejemplo el pabellón 14 de IFEMA gestionado por Samur Social o la distribución de diferentes albergues, pisos compartidos y pensiones tras el cierre de este lugar, por parte del Ayuntamiento de Madrid, entre muchos otros servicios y recursos. Sin embargo, diversos trabajadores relataron como a pesar de que esta situación se definía a través de la buena gestión política que se había implementado para acoger a estas personas; realmente la gestión resultó ser caótica, con problemas de limpieza, con una falta de espacio y escasez de recursos, todo ello vivenciado por estas personas, incluyendo la falta de profesionales como trabajadores sociales para paliar las tensiones de estas personas, las cuales se encontraban mezcladas, entre aquellos que vivían en la calle y que no tenían ningún tipo de enfermedad mental con aquellos otros que padecían diferentes trastornos (Merino, 2020).

A pesar de testimonios y vivencias como las relatadas tanto por personas sin hogar como por diversos profesionales u organizaciones no gubernamentales como Cáritas, el Gobierno de la Comunidad de Madrid (regido por la presidenta Isabel Díaz Ayuso) afirmó cuestiones que diferían a grandes escalas de lo que estos profesionales y personas habían vivenciado. Mientras que la presidenta manifestaba diversos compromisos tras la pandemia sufrida con respecto a las personas sin hogar, prometiendo así colaborar de manera estrecha con Cáritas para apoyar a los más necesitados tras esta pandemia, diversas declaraciones del consejero de Educación, Ciencia y Universidades y portavoz del Gobierno regional, Enrique Ossorio, mostraba otra perspectiva, una en la cual cuestionaba cada informe que Cáritas ofrecía, argumentando de esta forma que en Madrid había un PIB notablemente alto y que por lo tanto se planteaba las afirmaciones de que hubiese 3 millones de pobres en las calles de Madrid, dando lugar a que se observasen diferentes controversias entre personas de un mismo partido político (Comunidad de Madrid, 2022; ElDiario, 2022).

Por todo ello, estas discrepancias permiten observar como la manera de abordar esta realidad social no permitió que hubiese un enfoque íntegro y que por lo tanto no se pudiese combatir la pobreza ni la exclusión desde los mandos más altos de nuestra Comunidad autónoma ante una crisis mundial como fue la pandemia por Coronavirus.

Respuestas de organizaciones sin fines de lucro y gubernamentales

Durante la pandemia de COVID-19 en la Comunidad de Madrid se llevó a cabo una atención por parte de las organizaciones sin fines de lucro como por parte de las organizaciones gubernamentales para paliar dicha crisis. Entre todas estas se encontraba desde la red municipal de Atención a personas sin Hogar donde se atendieron en 2021 a 2.235 personas (1646 hombres y 589 mujeres) hasta equipos de calle que realizaron un total de 58.876 intervenciones, atendiendo a 2.461 personas (2.067 hombres y 394 mujeres). A su vez, con respecto al programa Construyendo Hogar, se otorgaron 75 viviendas, en las cuales los destinatarios fueron 105 personas (87 hombres y 17 mujeres). Otro de los programas, Housing Led, ofreció en 2021 alojamientos compartidos a través de viviendas y pensiones para personas sin hogar, atendiendo a 253 personas y ofreciendo 180 plazas (201 hombres y 53 mujeres). El Proyecto de Acompañamiento Psicosocial e Inserción Laboral para jóvenes en situación de riesgo y/o exclusión social, durante la pandemia ofreció 60 plazas, participando 86 jóvenes (53 hombres y 33 mujeres) (Dirección general de inclusión social, s.f.).

Además de todo ello, la Comunidad de Madrid ha seguido optando por ofrecer ayudas de concesión directa como consecuencia del COVID-19 entre los cuales se encuentran como destinatarios entidades cuyo objeto social esté destinado a atender a personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social (Comunidad de Madrid, s.f.).

No obstante, otro tipo de organizaciones que se encontraron a pie de lucha durante la pandemia fueron aquellas como Cruz Roja, Médicos sin Fronteras o Cáritas entre otros. Muchas de ellas ayudaron de una forma u otra a disposición de las autoridades públicas para reducir al máximo el colapso dado en los hospitales. Otras ONG se encargaron de repartir alimentos y otros elementos de necesidad básica para aquellos más perjudicados y vulnerables como las personas sin hogar. No solo estas ONG se encargaron de paliar las consecuencias del virus si no que empresas privadas, civiles, establecimientos etc. se encargaron de proporcionar la mayor ayuda posible. Entre ellas se encuentran los

diferentes supermercados, personal de limpieza, entidades bancarias como BBVA, diferentes deportistas de élite o empresas privadas de vehículos como Ford España o Jaguar Land Rover España, las cuales se pusieron a disposición de estas ONG mencionadas anteriormente para poder ayudar a los más vulnerables (Pérez, 2021).

A pesar de todas las acciones llevadas a cabo por las diferentes organizaciones, las actuaciones y el logro ejecutado durante la pandemia para atender a las necesidades de las personas en situación de sinhogarismo difieren unas de otras. Desde una perspectiva gubernamental, se describe por parte de la presidenta de la Comunidad de Madrid como su actuación antes que cualquier otra Comunidad Autónoma hizo que se llevase a cabo una buena gestión del virus (Comunidad de Madrid, 2020). No obstante, la realidad vivida por parte del resto de la población como por las organizaciones sin fines de lucro es otra, ya que por ejemplo la Confederación General del Trabajo, explicó como el abandono por parte del gobierno hacia los profesionales que estuvieron presentes durante toda la pandemia, supuso junto con otras causas que Madrid fuera una de las comunidades con mayor foco de infecciones y muertes derivadas por este virus (Gabinete de prensa del Comité Confederal de la CGT, 2020).

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados logrados tras el análisis de la información obtenida en las diversas entrevistas serán abordadas en torno a cuatro áreas temáticas:

- 1. Perspectivas en la gestión de la pandemia**
- 2. Eficacia de las respuestas efectuadas ante esta situación**
- 3. Impacto del COVID-19 en la salud física y mental**
- 4. Recomendaciones y perspectivas futuras**

1. Perspectivas en la gestión de la pandemia

Durante la pandemia por COVID-19 los diferentes entrevistados se vieron perjudicados y vivieron esta situación de una forma compleja. No obstante, la manera de sobrellevar esta realidad difirió en unos respecto a otros. Todos ellos vivieron una realidad complicada y estuvieron unidos entre sí, ya que el punto central fueron las personas en situación de sinhogarismo en la ciudad de Madrid. Sin embargo, algunos de ellos trataron de mejorar esta situación tan compleja que estas personas estaban viviendo, mientras que otros fueron los que directamente experimentaron en sus propias carnes esta vivencia.

Con respecto al responsable de una de las organizaciones no gubernamentales que se encargó de ayudar a estas personas, la experiencia vivida desde su punto de vista se caracteriza como:

...un periodo de constante adaptación y desafíos. Todo era nuevo, por lo que nos enfrentamos a diferentes retos (entrevistado 2).

La pandemia vivida desde su punto de vista con respecto a su gestión en la ayuda a las personas en situación de sinhogarismo se expresa de forma distinta según el punto del confinamiento en el que se encontraba en cada instante. En primer lugar, este evidenció como no recibieron ningún tipo de apoyo por parte de las instituciones gubernamentales.

La Comunidad de Madrid no hizo absolutamente nada de nada. A la Comunidad de Madrid, las personas sin hogar no le pudieron importar menos (entrevistado 2).

A su vez, este explica como los pocos recursos que la Comunidad de Madrid tenía, los destinó únicamente a una sola organización, la cual llevó a cabo su mayor gestión en el centro de la ciudad, sin involucrarse en el resto de los municipios.

...los derivó a Cruz Roja, los cuales no sirvieron de mucho, ya que las actuaciones se redujeron a Madrid centro, sin suponer que en lugares como Parla, Getafe etc. no hubiese personas sin hogar (entrevistado 2).

En segundo lugar, este evidenció el cambio total que tuvieron que experimentar a la hora de trabajar dentro de esta organización no gubernamental, es decir, la forma que habían

conocido hasta entonces para poder atender a estos usuarios se vio completamente transformada para adaptarse a la situación.

Yo a mis personas voluntarias las veo físicamente, no necesito el teléfono, o sea me comunico por WhatsApp, por correo electrónico, pero técnicamente los veo y de repente hay que cambiar todas las formas, todos los usos (entrevistado 2).

Por todo ello, el estar unidos, no solo de manera “metafóricamente” hablando, sino tejer una red de apoyo en esta institución, fue algo necesario para poder seguir dando una buena atención a las personas sin hogar.

Este menciona que tres de los momentos más arduos durante la pandemia fueron tanto la Filomena, el recuento de las personas en calle como el mantenimiento de esa comunicación con el voluntariado.

Hubo dos hitos muy importantes, la organización del recuento y Filomena. Afortunadamente, mi programa tiene una base muy muy sólida de trabajo en red, pero claro, todo el mundo entendió, hostia, es que si no trabajamos en red... Entonces en el primer momento, la principal dificultad fue pescar al voluntariado, o sea, mantener el tejer una red de comunicación con el voluntariado y que no se perdiera (entrevistado 2).

Con respecto a la logística, este entrevistado expresa como no estaban preparados para lo que sucedió, lo que supuso una cantidad de bajas por contagio, dando lugar a una agravación del problema.

A nivel logístico, cuando recuperas la actividad, nuestro local no estaba preparado para las medidas de higiene que se requerían en ese momento para garantizarlas. Y claro, todos fuimos cayendo antes o después, todos tuvimos covid en algún momento y bajas, o sea, técnicos, voluntariado, personas que estaban en calle... Gestionar la incertidumbre de lo del primer momento era complicado (entrevistado 2).

...una de las preocupaciones, por lo menos que yo tenía y yo creo que teníamos todos, era el tema del contagio cuando salíamos de ruta, porque al final, pues tú sales de ruta en contacto con personas muy vulnerables que muchas veces están

enfermas, independientemente del coronavirus porque tienen una situación de calle (entrevistada 3).

A toda esta complejidad, el entrevistado, cree que algo que añadió más dificultad a todos estos momentos fueron el trabajo y las reuniones estúpidas por parte de su organización, que desafiaron mucho más la actuación.

O sea, a lo largo de la pandemia, la ola nos pasó por encima 3 o 4 veces, y esto negaré haberlo dicho. Quitarte a los tontos, quitarte a los tontos costó mucho, mucho, mucho. O sea, muchas reuniones estúpidas, y entonces se genera trabajo estúpido al que tienes que responder y tú dices, escucha, que es que yo sí estoy haciendo cosas (entrevistado 2).

Al mencionar a la persona en situación de sinhogarismo, esta también vivió diferentes momentos arduos durante la pandemia, aunque no de la misma forma. Este se encontraba en una nave abandonada a las afueras de Parla con otras 14 personas que se encontraban en la misma realidad que él. Su situación inicial con respecto a la pandemia fue de marginación y desconocimiento ya que este notó como empezó a desaparecer la gente. No obstante no fue hasta tiempo después cuando comprendió lo que ocurría.

Yo estaba trabajando en la obra y noté la pandemia porque bueno, porque empezó a desaparecer la gente, pero yo estaba trabajando y viviendo en la calle, pues no tengo ni el telediario ni nada. Me cogió a mí un poco de sopetón (entrevistado 2).

Esta falta de información exacerbó su situación de exclusión, aumentando así su sensación de marginación.

A su vez, la pandemia tuvo un impacto negativo tanto en la vida diaria como en el trabajo de esta persona, ya que este se dedicaba a la construcción y por lo tanto de forma esporádica trabajaba sobre ello, pero hubo un tiempo en el que dejó de hacerlo. No obstante, de manera posterior pudo volver a realizar estas tareas ya que recibía su sueldo “en negro” por lo que esto no supuso una suspensión de su actividad, cuestión que si se dio con sus compañeros de la “cuadrilla” los cuales fueron despedidos.

...un sustitutivo al paro y yo como trabajaba en negro pues fui a hacer un trabajito ahí también mes y pico más luego otro también... Es decir, que yo la pandemia

dentro de estar en la situación de calle yo sí que es verdad que he estado moviéndome y trabajando (entrevistado 1).

Aquí se muestra claramente como la vulnerabilidad y el aprovechamiento por parte de aquellas personas que conocen la situación de estas, da lugar a que se encuentren más expuestas ante el peligro en situaciones de crisis. Con respecto a su vida diaria, esta se vio transformada totalmente ya que había policías militares en la entrada de la nave en la cual residía, los cuales restringían y vigilaban su entrada y salida de esta. Cuando los veían tanto a él como a sus compañeros les explicaban que tenían que estar en la nave reunidos, sin salir. Esto explica la vulneración de sus derechos con respecto a la libertad de circulación, los cuales se vieron restringidos a grandes escalas.

... en la nave reunidos y quietos allí. Y hubo... sí, hubo un par de meses que sí fue muy restrictivo pero todo con buen trato, sí (entrevistado 1).

Y nosotros íbamos pues al supermercado, los que estaban conmigo les traían sus pequeños víveres con comida tal... Cosas tuyas ¿no? Yo también, y además que yo me movía con mi pastor alemán y sí es verdad que trato policial y gente así de Protección Civil también había muchísima. Había policías militares en la entrada (entrevistado 1).

Sin embargo, tanto el entrevistado como el resto de las personas que se encontraban en el lugar, a pesar de la presencia de la autoridad y de otras organizaciones como Cáritas o Banco de Alimentos, (los cuales se encargaban de suministrarles elementos básicos como alimentos, agua y mantas) se encontraron reticentes a dicha ayuda, solicitando que en vez de recibir dicha caridad y presencia cada semana, esta fuese cada 15 días.

...yo estaba más o menos a cargo y sí que es verdad que... que ellos iban a venir cada semana y yo les dije cada 15 días o sea que incluso les restringía el venir tanto porque estamos haciendo otras cosas allí pues eh... son personas, somos personas de la calle que estamos ahí tranquilos y no nos gusta pues... pues hay personas que se fuman un porrete, el otro pues se bebe un vinito (entrevistado 2).

Personas como la voluntaria de la entidad XXXXX corrobora que en muchas ocasiones a pesar de querer dar un servicio o un recurso a estas personas, se muestra una reticencia por parte de ellos, por lo que la actuación es más complicada. No obstante, considera que

es algo normal dentro de las personas sin hogar, ya que a menudo suelen ser personas desconfiadas.

Yo creo que las personas sin hogar, pues eran un poco reticentes a algunas, o sea, tenían miedo como todo el mundo, ¿no? pero a veces eran reticentes también a moverse a algún lugar específico. O sea, son, digamos que ya es un poco costoso establecer un vínculo en tiempo, quiero decir, entonces, claro, al final yo creo que lo más, lo más difícil en esa situación para ellos fue, pues, decidirse a ir a un lugar, como confiar, no en que las iban a llevar a algún sitio, sino que estuvieran bien (entrevistada 3).

A pesar de todo ello, tanto el entrevistado como la voluntaria recuerdan la pandemia con buenos recuerdos, esta por la ayuda que pudo brindar y este por poder estar junto a sus compañeros. No obstante, este no fue el caso del responsable de la entidad.

Con respecto a la voluntaria de la entidad XXXXX, esta expresa su conformidad con lo relatado por los otros dos entrevistados con respecto a que la pandemia generó una incertidumbre y un desafío, atentando sobre todo contra las personas sin hogar

Entonces, claro, esta situación fue muy compleja y bueno de un día para otro estábamos metiéndonos en casa y a ellos diciéndoles que tenían que ir a sitios que no conocían porque había un virus, o sea, era todo una situación bastante confusa para todos (entrevistada 3).

Pues, a ver, yo creo que los primeros días o incluso semanas fueron muy confusos y muy complejos (entrevistada 3).

A su vez, al igual que los dos entrevistados, esta expresa como la actuación que se llevó a cabo fue adecuada. No obstante, esta relata la falta de apoyo gubernamental para atender algunas de las necesidades de estas personas.

Creo que lo hicieron lo mejor posible y que se hizo lo mejor posible, pero sigue siendo mejorable (entrevistada 3)

O sea, no digo que se hiciera mal, eh. Yo creo que se hizo como se pudo y que se les atendió, pero bueno en general, pues sin pandemia cada año la campaña de frío, pues no hay tantas plazas para las personas en los albergues, nos faltan

recursos en general, pues cuando surge una cosa puntual como fue la pandemia que fue sobrevenido, rápido y tal, pues las organizaciones se ponen manos a la obra y hacen lo mejor posible, pero claro al final faltan recursos, pero es de siempre, no es solo de la pandemia, es siempre (entrevistada 3).

Mientras que el responsable de la entidad XXXXX destaca la labor realizada por parte de estos como de los voluntarios, esta cree que siempre harán falta más recursos económicos como humanos a la vez que cree que es necesario que haya más personas especializadas en atender a este colectivo, ya que a pesar de que los voluntarios hacen el trabajo de atender a estas personas, realmente estas no son profesionales en dicho tema.

...al final nosotros no somos trabajadores sociales, no somos educadores sociales, ni educadores de calle y no vamos a sacar a nadie de la calle. O sea, los voluntarios estamos ahí para acompañar y hacerlo bien en la medida de lo posible para facilitar que quien quiera salir pueda salir, pero siempre está en manos de las administraciones y de los profesionales de la de la de trabajo social o de la educación social (entrevistada 3).

Por todo ello, la entrevistada a pesar de a día de hoy no tener muchos recuerdos con respecto a esa crisis, cree que se hizo una buena gestión y se dio lo mejor de cada uno de ellos como de las organizaciones a las cuales pertenecía.

Este análisis permite identificar las diferentes perspectivas y vivencias durante la pandemia dependiendo de la posición en la que se encontrasen las personas. Se ha observado como la importancia en la solidaridad, la colaboración y la adaptación son elementos claves para superar estas situaciones de crisis. Además se evidencia como aquellos que han experimentado dificultades de forma constante y por lo tanto han aprendido a subsistir con lo mínimo, se conforman con lo recibido durante esta crisis sanitaria, incluso a pesar de que estas no cumplan con los estándares de dignidad que los poderes públicos están obligados a garantizar.

2. Eficacia de las respuestas efectuadas ante esta situación

Con respecto a la eficacia en las respuestas llevadas a cabo por parte de instituciones tanto gubernamentales como no gubernamentales, las perspectivas difieren dependiendo de si hablamos de quien ha evidenciado vivir en la calle con respecto a quienes han llevado a

cabo la gestión y han podido observar como el resto de las instituciones han actuado. Por un lado, la persona en situación de sinhogarismo cree que la gestión que la Comunidad de Madrid dio, basándose en su experiencia y contacto directo con Cáritas, Cruz Roja, trabajadoras sociales, concejalas del Ayuntamiento de Madrid, Policía local, Policía militar etc. se describe como “buena”. En cambio si hablamos de quienes han formado parte de esa gestión, como es el caso del responsable de una de las organizaciones no gubernamentales, este la describe como complicada a la vez que nefasta por parte de los altos mandos. Este cuenta como a pesar de que ellos se ofrecieron a hacer el trabajo y lo hicieron, diferentes entidades como el Ayuntamiento de Madrid lo despreciaron. Cree que si se consiguió dar una mínima respuesta fue gracias a los voluntarios.

A pesar de que nos habíamos ofrecido e hicimos un trabajo que nos ofrecimos a hacer, se despreció por varias entidades, eh. No solo nosotros, varias entidades y el ayuntamiento, lo despreció, no sé si porque estaban desbordados o porque no lo valoraron, no sé qué fue. Acompañar a las personas eh y explicarles la situación no se hizo; con lo cual mucha gente que estaba en calle se quedó, pues eso se si se enteró de lo que había, fue gracias a personas voluntarias (entrevistado 2).

Ambos, tanto la persona que se encuentra en situación de calle como aquellos que forman parte de la gestión, priorizan que la respuesta efectuada por parte de entidades como Cáritas o de la policía se basaba en paliar el problema en ese momento pero no finalizar con él. La persona en situación de sinhogarismo relata como intentar terminar con el problema ofreciendo una solución momentánea o superficial, no soluciona el problema, simplemente ayuda a “sopesar” esa circunstancia.

Le doy un 8 pero por el tema de que son recursos para sustentar el problema, no para arreglar el problema. Llevarme a mí un mes a un hotel no arregla mi problema (entrevistado 1).

...si hay un terremoto tu pones recursos, pero es que lo que les pasa a las personas sin hogar no es un terremoto, es una situación de violencia... Si empezamos a entender la situación de las personas sin hogar como una forma de violencia y la atención desde el enfoque de derechos, el problema se resolverá (entrevistado 2).

Se cree que hubiese sido necesaria la figura de más profesionales, ya que en la mayoría de los casos se permitió que estas acciones se llevaran a cabo por personas que a pesar de su buena intención, no tenían competencia ni los conocimientos adecuados para atender a estas.

...vuelvo al ejercicio de los derechos, la policía es el garante, es el árbitro, el que garantiza que un equipo no coge el balón con las manos y esa policía, que no estamos hablando de comisión de delitos, estamos hablando de temas de orden público, pues esa policía, que es quien tiene que garantizar tus derechos, es la que se dedicó por mandato de un concejal a vulnerar los derechos de las personas en situación de calle tal cual (entrevistado 2).

Policía local por órdenes de quien sea, se ocupan de la seguridad y no de la salud. Se les ha mandado traer comida, agua y en cualquier momento acudir a ellos (entrevistado 1).

...al final nosotros no somos trabajadores sociales, no somos educadores sociales, ni educadores de calle y no vamos a sacar a nadie de la calle (entrevistada 3).

Por lo tanto se apoya de manera clara esta perspectiva entre cada uno de los entrevistados, ya que además de no garantizarse que los profesionales adecuados llevaran a cabo la atención hacia estas personas, esa “satisfacción” de necesidades básicas no ayudaba de manera real a las personas sin hogar, ya que hubiese sido más efectivo paliar el problema desde otra perspectiva, no limitándose únicamente a los elementos de primeros auxilios.

A pesar del intento de ayudar a estas personas para que se les garantizara un lugar donde dormir y un sitio donde estar a salvo de diferentes contagios y enfermedades, se vivieron distintas realidades. Por un lado los diferentes voluntarios llevaron a cabo comunicaciones telefónicas para averiguar el lugar donde estas se encontraban, garantizar un espacio donde poder estar o simplemente terminar con la preocupación de la integridad de estas personas.

Y al cabo de un periodo de tiempo que no recuerdo exactamente cuánto fue, bueno pues se empezaron a realizar movimientos, ¿no? para tratar de llevar a las personas sin hogar a lugares donde pudieran pasar la noche, estar acompañados, ¿no? dentro de... Bueno en esos lugares, pues este, entre ellos están los albergues,

de personas sin hogar; entonces una de las cosas que sé que se empezó a plantear al cabo de poco tiempo fue establecer una comunicación telefónica con las personas sin hogar, en muchas de ellas situadas en distintos albergues (entrevistada 3).

No obstante, se explica también como las condiciones de los lugares que se habilitaron para ayudar a estas personas durante la pandemia, no respetaron los derechos fundamentales de estas

IFEMA es un espacio, es una nave que se utiliza para eventos y que en ese momento está vacía, así que se ponen más de 100 camas, ciento y no recuerdo ahora de memoria, pero muchas catres, no son camas, son catres alineados en cuadro, la gente podía dejar sus cosas en el suelo, debajo de la cama y ya y ese era el espacio que tenían. Ese espacio estaba perimetrado por vallas de obra y alrededor podían levantarse, tumbarse en la cama o pasear alrededor. Ese era todo el espacio que tenían... O sea, imagínate cómo garantizas el derecho a la intimidad y a la privacidad mínima, básica ¿vale? a lo más básico, Eh, de poder tener gases, o sea, ya no te hablo de desnudarte... de poder tener gases en un espacio así, ¿vale? porque eso es el tipo de atención que se les dio y eso se repitió después con Filomena (entrevistado 2).

A la vulneración de todos estos derechos, se suma que muchas de las personas que se encontraban en esos lugares no accedían por voluntad propia, según explica uno de los entrevistados, el cual no se encontró en esa situación por tener una nave donde dormir, pero recuerda como a otras personas si les exigieron ir a esos lugares, por lo que el derecho a la libertad de elección tampoco estaría garantizado.

... sí es verdad que el Ayuntamiento a dos o tres personajes no allegados que eran de la calle, mucho más de la calle, que sí se los llevaron, les obligaron (entrevistado 1).

...me parece que como una especie de albergue especial también pero tampoco tengo mucha información. Ha habido gente que si allí les tuvieron que obligar porque no tendrían sitio supongo. Nosotros es que estábamos en la calle pero si teníamos sitio (entrevistado 1).

Por lo tanto, a pesar de que desde una perspectiva de calle se considere apto aquello que se ofreció ya que cubría las necesidades básicas de estos, la realidad es que detrás de todo ello había un laberinto oscuro que realmente no se adaptaba para ayudar a estas personas, sino que se limitaba a suponer una ayuda que no se dio. Esto se puede confirmar a través de las declaraciones ofrecidas por parte del responsable de una de las entidades, el cual denunció como uno de los concejales de ese momento, el cual a partir de la pandemia fue proclamado delegado del área de familia y servicios sociales. Este vulneró los derechos de todas estas personas, ordenando durante el confinamiento el desalojo de todas aquellas que se encontraban en la Plaza Mayor de Madrid, sin comunicarlo previamente a Samur Social y por lo tanto dando lugar a que se perdieran todas las intervenciones que se habían conseguido anteriormente.

Bueno de mi pequeña experiencia que he vivido, ahora ya no estoy en Parla donde estuve viviendo. Si tengo que contestar esa pregunta actualmente, ahora yo estoy en Madrid, ahora en Madrid las cosas son muy diferentes. Es como... estoy más en el centro. Es más importante... supongo o presupongo que en el centro de Madrid si hay una pandemia si les doy el 10 y sin saberlo (entrevistado 1).

...porque ahora es el Concejal Delegado del área de familia y servicios sociales, como premio, ese señor cuyo nombre no he dicho, mandó a la Policía Municipal del distrito Centro en plena pandemia, a desalojar a las personas sin hogar que estaban durmiendo en la Plaza Mayor y que no tenían otro sitio donde ir. El efecto fue como pisar un hormiguero, la gente no tenía un sitio donde ir, simplemente se dispersó. Había una concentración previa a la pandemia del 40% de las personas sin hogar. Según los datos municipales, el 40% estaba en el distrito centro. Cuando nosotros hicimos el recuento en bici, solo el 20%, el otro 20% se había dispersado. Procesos de intervención que se estaban llevando desde los equipos de calle se perdieron. Simplemente, y esto se hizo sin notificación del Samur social, no sé (entrevistado 2).

3. Impacto del COVID-19 en la salud física y mental

La salud física y mental de las personas que se encontraron en la calle se vio perjudicada. No obstante, esto ya es algo que estas llevaban sufriendo desde mucho antes que

comenzase la pandemia, es decir, llevaban soportando desde que se encontraban viviendo en la calle.

Por todo ello, en algunas ocasiones desde una perspectiva de aquellas personas en situación de sinhogarismo, el impacto en la salud debido al COVID-19 no se ha sentido tan destacado como realmente ha sido. La persona en situación de calle entrevistada narra como este no sufrió un impacto con respecto a su salud física.

Directo no conozco a nadie que haya tenido ningún problema de salud (entrevistado 1).

...en cuanto viésemos la cosa rara que llamásemos sin ningún problema que venía el Samur. En Parla no hay Samur social como hay en Madrid, es llamar al médico, que es una ambulancia, no es Samur social. La asistente social es del ayuntamiento. También vinieron porque nos hacía falta pero no obligaban pero... Es que allí vieron que estábamos bien (entrevistado 1).

No obstante, se debe profundizar en si realmente este conoce los síntomas que estaban asociados al COVID-19 o si recibió la asistencia necesaria para comprobar dicha cuestión. En primer lugar este relata que nunca se ha hecho una prueba para comprobar si está contagiado y que las autoridades que se encontraban en la puerta de la nave en la que residía en ese momento, nunca le instaron a realizarse una prueba. Tampoco ha sido vacunado de ninguna de las vacunas que han sido suministradas a otras personas en su misma situación.

Nada, yo no estoy vacunado de ninguna (entrevistado 1).

Con respecto a la salud mental, este afirma que es algo de gran valor dentro de las personas sin hogar. Cree que él tiene una dureza mental muy grande y que por eso a día de hoy no está donde se encuentran otros que no han sido tan duros mentalmente. Sin embargo, afirma que la calle es igual de dura para todos y que no va a ser él la excepción, por lo que declara que:

...si te tienes que coger un tren e irte hasta no sé dónde a llorar porque allí no te conoce nadie y darte de cabezazos, pues lo haces. No vas a ser el primero y tampoco el último, y si estás en la calle esto es lo que hay (entrevistado 1).

A su vez cree que las personas sin hogar tienen muchos más problemas de salud mental debido a todo lo que han vivido. Habla en este caso en varias ocasiones de “soledad obligada”. Este explica que es una soledad que todos en la calle viven.

...no te puedes agarrar a nada, nada es permanente, todo se va a ir, siempre de una forma u otra vamos a acabar solos. El gran problema es que muchos piensan que los que tienen al lado en la calle son hermanos o colegas, pero realmente lo mejor es ir a tu bola y estar solo. No tienes familia, no tienes amigos... Estás solo (entrevistado 1).

Toda esta información, aquellos que forman parte de una de las entidades que se encontraron a pie de calle durante la pandemia, lo apoyan. El responsable de dicha entidad relata cómo abordar la salud mental de estas personas es de gran importancia.

Robinson Crusoe ha resuelto sus necesidades materiales, si no estaría muerto, ¿vale? O sea, si no ha encontrado qué comer, con qué vestirse y cómo resguardarse de las inclemencias del tiempo está muerto. Claro, tú le ves y dices, vale, va con barba, mal aseado, tiene mala pinta, ya, pero es un superviviente. Si le preguntas después de 10 años en una isla desierta, ¿qué necesita? No te va a decir dame comida, te voy a decir necesito hablar; que si hablamos con un helado, pues mejor, pero lo que necesito es hablar (entrevistado 2).

Este cree que el problema en la salud tanto física como mental en las personas sin hogar está relacionada con el mal entendimiento de lo que es ser una persona en situación de sinhogarismo. Se afirma que se dan recursos porque se cree que la situación de las personas es “como un terremoto”, sin pensar que realmente es una forma de violencia.

Con respecto a una de las voluntarias de la entidad XXXXX, esta cree que responder a la pregunta del impacto que la pandemia causó en las personas sin hogar es algo atrevido. No obstante expresa como al igual que en el resto de la población, las personas sin hogar también se vieron afectadas por esto, por lo que perjudicó a su salud mental. En este caso pudo ser un impacto mayor, por el simple hecho de que estas ya acarreaban una situación de vulnerabilidad y exclusión antes del comienzo de la pandemia.

...las personas sin hogar en muchos casos ya están sosteniendo una situación de vulnerabilidad muy elevada y hay problemas de salud mental también que a veces son previos a la situación de sinhogarismo y a veces son posteriores ante esa situación de tanto estrés que tienen que vivir, ¿no? entonces atreviéndome a decir algo pues que esa situación impactó en ellos, como en la mayoría de la población, o sea, me refiero, es una situación estresante para todos, para ellos también, que además, ya está en una situación muy vulnerable de por sí, pero así con números en la mano, no te puedo responder a esa pregunta (entrevistada 3).

4. Recomendaciones y perspectivas futuras

Con respecto a las diferentes recomendaciones y perspectivas futuras que se ofrecen por parte de los entrevistados, estas son diversas según la persona que las realice. En todos los casos, los sujetos creen firmemente la necesidad de abarcar cualquier tipo de crisis sanitaria desde un enfoque integral, en vez de centrarse únicamente en lo supervivencial o lo básico.

Como ya se ha relatado anteriormente, todos ellos revelan como atender el problema de las personas sin hogar en cualquier crisis mundial a través del suministro de recursos básicos y la disposición de un lugar donde dormir, no soluciona el problema. Se cree que la ayuda debe ser enfocada desde un punto de vista de “violencia” y “vulneración de derechos”. Uno de los responsables de las entidades que presta ayuda a estas personas, afirma que los individuos sin hogar se encuentran excluidos porque el resto de la sociedad lo permite, es decir, porque no se actúa con un enfoque de derechos, sino que simplemente se les cataloga a todos ellos como un colectivo conjunto, sin parar a visualizar las diferencias y peticiones que tienen cada uno de ellos. Por todo esto, se cree que cuando cambie la forma en la que se interviene con estas personas y se pase a ver esta situación como una violencia ejercida hacia estas, el problema se resolverá y por lo tanto la atención ante crisis sanitarias como esta podrá ser mucho más efectiva.

A su vez, una de las voluntarias de la misma entidad cree que es necesario conocer a estos sujetos, ya que en muchas ocasiones son ignorados o excluidos sin realmente conocer quien se encuentra en el interior de esa persona sin hogar. Por todo ello, cree que todo el mundo debería hacer voluntariado alguna vez.

...los colectivos a veces que están excluidos no son conocidos por mucha gente, pero este en particular me parece a veces bastante desconocido si no has estado en contacto con ellos, pues la gente no tiene a veces una opinión formada, entonces para mí siempre me llama la atención, eh desde que era pequeña, o sea que no es algo que sea de cuando he sido mayor, pero, pero es verdad que yo a todo el mundo le recomiendo pues que salga de ruta, ¿no? Y que y que y que pase por ahí, que conozca la gente, que hable, que comparta, porque al final va de eso, va de compartir. Va de establecer vínculos horizontales con las personas, va de hablar y de establecer un, pues un vínculo que permanezca en el tiempo y eso es lo que hace también que esas personas pues tengan confianza en ti, estén deseando que llegues, para poder charlar un rato, aunque luego sepan que te tienes que ir a otro lado y bueno, no sé, sí, todo eso me llevo no solo de la pandemia, sino en general del voluntariado, sí (entrevistada 3).

La persona sin hogar entrevistada muestra una satisfacción con respecto a la gestión llevada a cabo y cree que si en el futuro se diese otra crisis de este calibre, cree que su situación sería distinta, ya que actualmente se encuentra viviendo en el centro de la ciudad, por lo que cree que los servicios y recursos a recibir serían mucho mejores.

Bueno de mi pequeña experiencia que he vivido, ahora ya no estoy en Parla donde estuve viviendo. Si tengo que contestar esa pregunta actualmente, ahora yo estoy en Madrid, ahora en Madrid las cosas son muy diferentes. Es como... estoy más en el centro. Es más importante... supongo o presupongo que en el centro de Madrid si hay una pandemia si les doy el 10 y sin saberlo (entrevistado 1).

Por todo ello, se observa como este a pesar de haber relatado la falta de ayuda a nivel psicológico, no lo constata a la hora de afirmar que en una futura pandemia viviendo en el centro de Madrid, daría un sobresaliente a la gestión llevada a cabo con las personas sin hogar. Este únicamente hace un inciso a esta declaración explicando como a todo ello hay que siempre tener en cuenta el trato.

El trato en personas en la calle es también muy importante porque hay que ser muy sensible a la hora de tratar una persona que lleva mucho tiempo en la calle y... y estar bien preparados. Yo personalmente desde mi criterio (entrevistado 1).

Sin embargo en caso de uno de los responsables de una de las entidades que se encargó de atender y ayudar a las personas en situación de sinhogarismo durante la pandemia, refleja como la actuación llevada a cabo por los altos mandos de la Comunidad de Madrid, del Ayuntamiento y de diversas entidades no gubernamentales dejaron mucho que desear y que por lo tanto este hubiese intervenido de una forma mucho más eficaz, evitando “reuniones absurdas”, “trabajadores sin ganas de trabajar” y permitiendo llevar a cabo una acción mucho más colaborativa.

En caso de la voluntaria de la misma entidad solo afirma la necesidad de una mayor cantidad de recursos y de personal, en diversos niveles. No obstante, cree que en la pandemia se llevaron a cabo todas aquellas acciones que estuvieron al alcance de cada uno de ellos.

Por todo ello se destaca la importancia de llevar a cabo un enfoque más humano, así como la necesidad de una respuesta más coordinada y efectiva tanto por parte de las organizaciones como de las diferentes instituciones.

CONCLUSIONES

Tras el análisis del objeto del estudio, han quedado validadas dos de las cuatro hipótesis de partida.

En cuanto a la hipótesis para el objetivo general, queda parcialmente validada debido a que dependiendo de la perspectiva de quien haya vivido la pandemia por COVID-19, se cree cierto o no que la respuesta ofrecida a las personas en situación de sinhogarismo durante la pandemia fue insuficiente debido a la falta de medidas y recursos adecuados para esta población. Al analizar los datos obtenidos en las entrevistas, se menciona la carencia de apoyo gubernamental y la insuficiencia de recursos para atender adecuadamente a esta población vulnerable. Esta primera afirmación no es respaldada por cada uno de los informantes, ya que en caso de la persona en situación de sinhogarismo o en caso de la voluntaria de la entidad XXXXX se cree que se dio el apoyo que se podía

ofrecer en ese momento ante una crisis de esas escalas. Sin embargo, con respecto a la insuficiencia de recursos, todos ellos se encuentran de acuerdo en que estos recursos no fueron los adecuados o los necesarios para entender en muchas ocasiones a estas personas. Se destaca que la atención a las personas sin hogar durante crisis sanitarias como la pandemia debe ir más allá de la provisión de recursos básicos como alimentos y refugio. Es esencial adoptar un enfoque integral que además de abordar estas cuestiones, se centre en las necesidades mentales, a menudo infravaloradas, lo cual supone un gran desafío en la atención de estas personas. Esto por lo tanto implica garantizar el acceso a una atención médica adecuada, un apoyo emocional y psicológico que aborde las diferentes situaciones de cada uno de ellos, sabiendo que no por encontrarse en la misma realidad, deben tener la misma situación psicológicamente hablando. La rehabilitación en este caso se cree necesario, junto a diferentes servicios especializados para la atención física y mental de estas personas.

Con respecto a la hipótesis para el primer objetivo específico, esta quedaría parcialmente validada. En caso de una de las personas sin hogar que ofrece su testimonio, se observa como en muchas ocasiones no se puede hablar de barreras y por lo tanto tampoco de obstaculización para acceder a servicios y recursos, ya que la negatividad de querer ayuda supone que las barreras sean propias, no exteriorizadas. El entrevistado relata en varias ocasiones como no se puede ayudar a quien no quiere ser ayudado. Por lo tanto en este caso no se estaría hablando de barreras si no de negación ante la ayuda por parte de estas. Sin embargo, en las entrevistas restantes esto no se cree así, puesto que se valida la hipótesis afirmando que las barreras las impone la sociedad y es lo que da lugar a que estas personas queden marginadas y totalmente excluidas de la sociedad. Todo esto se refleja en las afirmaciones tanto de la voluntaria como del responsable de la entidad XXXXX, donde se expone que la marginación y la exclusión por parte de la sociedad, hace que estas personas encuentren barreras a todos los niveles, elemento que durante la pandemia hizo que se agravara.

Se ha verificado la segunda hipótesis para el segundo objetivo específico al contrastarse la crucialidad del desempeño de la red de personas sin hogar en la ciudad de Madrid para responder a esta crisis en relación con las personas en situación de sinhogarismo. Se menciona como hubo una red de organizaciones y voluntarios que trabajaron de manera conjunta para brindar apoyo a estas personas vulnerables. Además se sabe que esta atención abarcó a un gran número de personas y llegó a diferentes áreas de la ciudad

madrileña, lo que supuso una gran eficacia con respecto a alcance y cobertura. A su vez, las entidades como la expuesta, ha demostrado una capacidad para adaptarse a las necesidades cambiantes de dicha crisis, por lo que esto fue crucial para dar un apoyo efectivo a estas personas, según los distintos momentos que se vivieron en la pandemia, como fue el confinamiento, la Filomena, las primeras autorizaciones para salir con permisos, el momento de la vacunación etc. Además, a pesar de las diferentes trabas, organizaciones como a la que pertenece la entrevistada, consiguieron dar una respuesta inmediata ante situaciones complejas. Por todo ello, se sabe que este desempeño fue crucial y por lo tanto esta hipótesis queda totalmente validada.

También se valida la hipótesis para el objetivo específico tercero, al comprobarse que de esta situación se desprenden aprendizajes que pueden servir para mejorar la atención de estas personas en un futuro en otro tipo de emergencias sanitarias. Se han identificado distintas estrategias que han sido efectivas para brindar apoyo a las personas sin hogar, como es el caso del acompañamiento telefónico, el cual gracias a la colaboración entre distintas organizaciones, permitió dar un soporte emocional a personas en situación de sinhogarismo a la vez que permitía saber la ubicación de estas personas y comprobar que se encontraban bien. También, de esta experiencia se han obtenido una serie de lecciones por parte de las organizaciones que brindan apoyo a estas personas, ya que se ha llevado a cabo una flexibilidad en la prestación de servicios, se ha observado la necesidad de una comunicación clara y accesible y la importancia de abordar aquellas barreras con respecto a la salud mental, sin centrarse únicamente en lo físico. Además con todo lo vivido en la pandemia, se han obtenido experiencias significativas en las cuales se han identificado todos aquellos factores que influyen en la adecuada e inadecuada atención a estas personas.

Por todo ello, este estudio ha permitido proporcionar una comprensión mucho más amplia sobre los desafíos que han enfrentado las personas en situación de sinhogarismo durante la pandemia por COVID-19 en la ciudad de Madrid, así como de la importancia de la intervención por parte de las organizaciones, llegando a la conclusión de que la forma en la que se intervenga y se dicte esa intervención supondrá un empeoramiento o una mejora en la situación de estas personas.

Para llevar a cabo una adecuada actuación es necesario que se respeten los derechos fundamentales de estas y que se aseguren unas condiciones dignas para vivir en la

sociedad, al igual que el resto de la población. A su vez, la implementación de estrategias específicas para poder intervenir de una forma adecuada, basándonos en lo ya ocurrido en esta pandemia, supondrá una mejora en la atención que se le dé a estas personas en situaciones de crisis futuras. Sobre todo, se ha llegado a la conclusión de que se debe fortalecer la ayuda psicológica y emocional, resaltando la figura de los trabajadores sociales y psicólogos, sin dejar que estas funciones las lleven a cabo otros profesionales que no disponen de las competencias adecuadas para ello.

A todo ello, se le debe sumar la importancia de considerar las diversas perspectivas según la situación en la que se encuentre la persona, pudiendo haber observado como difieren unos pensamientos de otros dependiendo del puesto que ocupen en esta investigación. Por todo ello, se debe considerar una variedad de perspectivas al abordar estas cuestiones en el futuro.

RECOMENDACIONES Y LÍNEAS FUTURAS

La atención a las personas en situación de sinhogarismo durante crisis sanitarias como la pandemia por COVID-19 muestra un desafío complejo que requiere de un enfoque integral y estratégico para poder dar una buena respuesta. Al basarnos en los diferentes testimonios que se han recopilado a través de las diferentes entrevistas, se destacan diferentes recomendaciones y líneas futuras de investigación para mejorar de manera significativa la atención y la respuesta ante situaciones similares en el futuro con respecto a este colectivo.

Se recomienda que aquellos profesionales que trabajan con estas personas (entre los cuales se incluyen los trabajadores sociales) implementen programas de formación específicos para poder abordar las necesidades de estos grupos. Esta formación debe incluir no solo aspectos relacionados con la gestión de crisis, si no que se encuentren enfocados hacia la salud mental y el apoyo emocional, permitiendo así garantizar una atención efectiva y sensible. Además, junto a todo ello, la buena intervención con estas personas no será posible sin una adecuada coordinación entre organizaciones a cualquier nivel. Esto permitirá que el intercambio de recursos, los esfuerzos de ayuda y la culminación de intervenciones sean mucho más sencillas.

A su vez se recomienda que se garantice la posibilidad de aquellos servicios necesarios para la atención física y mental de las personas sin hogar durante momentos de crisis

como la pandemia por covid, incluyendo programas de rehabilitación o poder tener un acceso adecuado a la sanidad. Esto permitirá optimizar la distribución de los recursos y así mejorar la respuesta ante estas emergencias.

Con respecto a las líneas futuras en esta investigación, se cree necesario investigar el impacto a largo plazo que el COVID-19 ha tenido en la salud física y mental de las personas sin hogar. Esto puede proporcionar una información valiosa en cuanto a la mejora en la atención y los servicios a este grupo vulnerable.

Todo ello incluye realizar estudios para poder observar como las intervenciones específicas que se han implementado han sido útiles o no, lo cual puede ayudar a informar de futuras respuestas ante crisis similares. Comparar a su vez la forma de actuar en nuestro país y en otros lugares es de gran utilidad para obtener respuestas de otras acciones que se hayan dado en otros lugares y hayan sido efectivas, permitiendo así que se puedan llevar a cabo nuevas políticas y programas en la Comunidad de Madrid.

Además de todo ello, se considera relevante seguir obteniendo información de las diferentes entidades y personas que se encontraron en esa situación, ya que se cree que es de gran utilidad y beneficioso poder obtener información “de primera mano” la cual no se encuentra sesgada ni manipulada como puede ocurrir en otros medios.

En resumen, si se siguen estas recomendaciones y líneas futuras de investigación, se podrá trabajar hacia una respuesta más efectiva y compasiva ante situaciones de emergencia que afectan a este grupo tan vulnerable, ya que se debe recordar que al priorizar el bienestar y la dignidad de estas personas ante crisis sanitarias, no solo da lugar a que se mitigue el impacto inmediato de esa emergencia, sino que también se sientan las bases para una sociedad más justa y compasiva.

BIBLIOGRAFÍA

ACCEM. (s. f.). *Personas sin hogar*. <https://www.accem.es/pobreza-y-exclusion-social/accem-y-las-personas-sin-hogar/>

Asociación Realidades. (2020, 25 febrero). *No Calles - Mujeres sin hogar - Asociación Realidades*. <https://asociacionrealidades.org/no-calles/otras-ediciones/mujeres-y-sinhogarismo/>

Belver, M., & Becares, R. (2020, 1 mayo). La Delegación del Gobierno en Madrid investiga si en el acto de Ayuso en Ifema se vulneró la distancia social. *ELMUNDO*. <https://www.elmundo.es/madrid/2020/05/01/5eac66d2fdddffdc208b45f7.html>

Cáritas. (2023, 24 octubre). *Dos de cada diez personas sin hogar en situación de calle atendidas por Cáritas son mujeres*. <https://www.caritas.es/noticias/dos-de-cada-diez-personas-sin-hogar-situacion-de-calle-caritas-mujeres/>

Comunidad de Madrid. (2020, 29 abril). *Díaz Ayuso sobre su gestión del COVID-19: “Madrid despertó a España, actuó antes que nadie”*. <https://www.comunidad.madrid/noticias/2020/04/29/diaz-ayuso-su-gestion-covid-19-madrid-desperto-espana-actuo-antes-nadie>

Comunidad de Madrid. (2021, 20 diciembre). *Ayudas concesión directa COVID 2021*. Sede. <https://sede.comunidad.madrid/ayudas-becas-subvenciones/ayudas-concesion-directa-covid-2021>

Comunidad de Madrid. (2022a, febrero 7). *Díaz Ayuso analiza con Cáritas el efecto post-pandemia y la brecha digital para luchar contra la exclusión social*. <https://www.comunidad.madrid/noticias/2022/02/07/diaz-ayuso-analiza-caritas-efecto-post-pandemia-brecha-digital-luchar-exclusion-social>

Comunidad de Madrid. (2022b, octubre 4). *La Comunidad de Madrid crea una Red Regional contra la Soledad no Deseada en colaboración con ayuntamientos y entidades sociales*. <https://www.comunidad.madrid/noticias/2022/10/04/comunidad-madrid-crea-red-regional-soledad-no-deseada-colaboracion-ayuntamientos-entidades-sociales>

Constitución Española. Boletín Oficial de Estado. 29 de diciembre de 1978, núm. 311, pp. 29313 a 29424.

COVID-19 En España. (s. f.). *La Vanguardia*. <https://stories.lavanguardia.com/ciencia/20210125/33068/coronavirus-cronologia-de-una-pandemia-en-espana>

DatosRTVE. (2022, 19 octubre). Hombre, menor de 45 y con depresión: el perfil de las 28.000 personas sin hogar que van a albergues o comedores. *RTVE.es*. <https://www.rtve.es/noticias/20221019/personas-situacion-sin-hogar-ine-2022/2406339.shtml>

De La Fuente - Roldán, I., & Sánchez - Moreno, E. (s. f.). *Exclusión social y pandemia: la experiencia de las personas en situación de sinhogarismo* [TFG, Universidad Complutense de Madrid]. <https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/98c5c181-7cf2-4bdd-bd0c-35464a7c3a3d/content>

De la Fuente Roldán, I. N., & Moreno, E. S. (2023). *Exclusión social y pandemia: la experiencia de las personas en situación de sinhogarismo*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8942583>

Dirección General de Inclusión Social. (s. f.). *Datos de atención a personas sin hogar en 2021 - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid*. <https://transparencia.madrid.es/portales/transparencia/es/Transparencia-por-sectores/Atencion-social/Datos-de-atencion-a-personas-sin-hogar-en>

2021/?vgnextoid=427410c43f321810VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnnext
channel=57a05436bc330710VgnVCM1000001d4a900aRCRD

elDiarioes. (2022, 16 marzo). *El Gobierno de Ayuso dice que «no ve en la calle» la pobreza de la que alerta Cáritas en Madrid*[Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=HsNP7MUK81w>

España. Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Boletín Oficial del Estado, 14 de marzo de 2020, núm. 67, pp. 3 a 14.

Europa Press. (2021, 19 octubre). *Cáritas atendió a más de 37.000 personas sin hogar en 2021, un 30% más que los datos oficiales del INE*. *europapress.es*. <https://www.europapress.es/epsocial/derechos-humanos/noticia-caritas-atendio-mas-37000-personas-hogar-2021-30-mas-datos-oficiales-ine-20221019190058.html>

Feantsa. (s. f.). *COVID-19: “Quédate en casa” No es una opción para personas sin hogar*. FEANTSA. <https://www.sjdserveissocials-bcn.org/files/declaracionfeantsa-quedateencasa.pdf>

Ferrer, R. (2020). *Pandemia por COVID-19: el mayor reto de la historia del intensivismo*. *Medicina Intensiva*, 44(6), 323-324. <https://doi.org/10.1016/j.medin.2020.04.002>

Fundación San Martín de Porres. (2019, 5 junio). *Las personas sin hogar – Fundación San Martín de Porres*. <https://fundacionsmp.org/las-personas-sin-hogar/>

Gabinete de prensa de la CGT. (2020, 10 abril). *CGT responsabiliza al Gobierno de Madrid de la falta de recursos en la gestión de la pandemia de Covid-19 - CGT - Confederal*. <https://cgt.org.es/cgt-responsabiliza-al-gobierno-de-madrid-de-la-falta-de-recursos-en-la-gestion-de-la-pandemia-de-covid-19/>

Hameida, E. (2021, 18 abril). El desafío de vacunar a las personas "sin techo", "sin papeles" y a quienes no tienen acceso a la sanidad pública. *RTVE.es*. <https://www.rtve.es/noticias/20210418/desafio-vacunar-a-personas-sin-techo-sin-papeles-a-quienes-no-tienen-acceso-a-sanidad-publica/2085774.shtml>

Instituto Nacional de Estadística [INE] (2022). Encuesta sobre las personas sin hogar. 2022. Disponible en: https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_Cycid=1254736176817ymenu=resultadosyidp=1254735976608. [Consultado 20-04-2024].

Instituto Nacional de Estadística [INE]. (2022). Encuesta sobre las personas sin hogar (EPSH-Personas 2022). Nota de prensa

Jiménez, M. (2022). *La pandemia por COVID-19 ha incrementado las desigualdades sociales en salud*. Oseki. <https://oseki.eus/articulos/la-pandemia-por-covid-19-ha-incrementado-las-desigualdades-sociales-en-salud/>

Linde, P., & Martín, M. (2021, 29 abril). Los invisibles para el sistema: ¿cuándo se vacunan los que no tienen tarjeta sanitaria? *El País*. <https://elpais.com/sociedad/2021-04-29/los-invisibles-para-el-sistema-cuando-se-vacunan-los-que-no-tienen-tarjeta-sanitaria.html>

Martín, M. (2020, 6 noviembre). *Salud y personas sin hogar tras el confinamiento: cuando quedarse en casa no es una opción*. ElSalto. <https://www.elsaltodiario.com/coronavirus/personas-sin-hogar-salud-confinamiento-centros-acogida-madrid>

McCain, K. (2022, 14 octubre). *¿Qué es la neurodivergencia? Esto es lo que necesitas saber*. World Economic Forum. <https://es.weforum.org/agenda/2022/10/que-es-la-neurodivergencia-esto-es-lo-que-necesitas-saber/>

Merino, I. (2020, 13 mayo). *La cara oculta de IFEMA*. ElSaltodiario. <https://www.elsaltodiario.com/coronavirus/cara-oculta-ifema-personas-sin-hogar>

Organización Mundial de la Salud. (s. f.). *Coronavirus*. https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

Pérez, H. (2021, 15 julio). *Las ONG se vuelcan con los más vulnerables durante la crisis del coronavirus*. Revista Haz. <https://hazrevista.org/coronavirus/2020/04/ong-vulnerables-crisis-coronavirus/>

Plan de Desescalada. (2020, 28 abril). La Moncloa. <https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/Paginas/enlaces/280420-enlace-desescalada.aspx>

Plan de Inclusión de personas sin hogar de la Comunidad de Madrid. (2016). https://www.comunidad.madrid/transparencia/sites/default/files/plan/document/302_387_guia_personas_sin_hogar_0.pdf

Sánchez, E., & De La Fuente, I.-N. (2021). *Exclusión social y COVID-19: El impacto de la pandemia en la salud, el bienestar y las condiciones de vida de las personas sin hogar* [Informe de investigación, Universidad Complutense de Madrid]. https://faciam.org/wp-content/uploads/2021/11/informe-Covid19_Faciam-HR.pdf

SITIOS WEB VISITADOS

Almansa, J. (2021, 17 febrero). Prevenir el sinhogarismo con mirada de género. *El País*. https://elpais.com/elpais/2021/02/13/3500_millones/1613231932_760992.html

Ayala, L., Laparra, M., & Rodríguez, G. (2022). *EVOLUCIÓN DE LA COHESIÓN SOCIAL Y CONSECUENCIAS DE LA COVID-19 EN ESPAÑA*. <https://www.caritas.es/main-files/uploads/sites/31/2022/01/Informe-FOESSA-2022.pdf>

Calzada, I., Muriel, M., Páez, V., Romero, A., Caro, F., Gómez, M., Mestre, J., Alkorta, E., Fouassier, M., Ruíz, I., Gutiérrez, M., Becerril, I., Almaguer-Kalixto, P., Juan David Gómez, J., & Hernández, A. (2021). *LOS SERVICIOS SOCIALES ANTE LA PANDEMIA: Los aprendizajes de la pandemia* [Informe de Investigación, Instituto Nacional de la Administración Pública]. https://www.inap.es/documents/84257/0/INFORME+FINAL_MONITOR+DE+IMPACTO.pdf/9c802645-d644-68e4-df8d-a19e7a9f5e46

Contreras-Montero, B., Zanón, L., & Rodríguez-Moreno, S. (2024, 19 enero). LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO EN LA AGENDA 2030. *Prisma Social*. <https://revistaprismasocial.es/article/view/5293/5813>

Europa Press. (2020, 28 mayo). El 70% de organizaciones sin ánimo de lucro en España ve peligrar su actividad contra el Covid al reducirse sus ingresos. *europapress.es*. <https://www.europapress.es/epsocial/responsables/noticia-70-organizaciones-animo-lucro-espana-ve-peligrar-actividad-contra-covid-reducirse-ingresos-20200528140752.html>

OHCHR. (s. f.). *El COVID-19 y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. <https://www.ohchr.org/es/sdgs/covid-19-and-2030-agenda-sustainable-development>

Pandemia por COVID-19: el mayor reto de la historia del intensivismo. (s. f.). <https://www.medintensiva.org/es-pdf-S0210569120301017>

- Petroff, A. P. (2022, 16 junio). *Durante la pandemia hemos seguido atendiendo a las personas en situación de sinhogarismo - HOGAR SÍ*. HOGAR SÍ. <https://hogarsi.org/pandemia-atencion-personas-sinhogarismo/>
- Sánchez, M. (2022). *IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS DE ACCESO A SERVICIOS SANITARIOS DE PERSONAS SIN HOGAR DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19* [TFG, Universidad de Valladolid]. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/47888/TFG-H2301.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ser, C. (2024, 18 enero). La reflexión de Ayuso sobre los jóvenes que no pueden acceder a la vivienda: «La gente muchas veces prefiere no trabajar». *Cadena SER*. <https://cadenaser.com/cmadrid/2024/01/16/la-reflexion-de-ayuso-sobre-los-jovenes-que-no-pueden-acceder-a-la-vivienda-la-gente-muchas-veces-prefiere-no-trabajar-es-casi-mas-rentable-no-hacerlo-que-hacerlo-radio-madrid/>
- Trujillo, N. L. (2022, 3 mayo). Miles de personas sin hogar alojadas de emergencia durante el COVID-19: “Necesitamos una solución, no podemos devolverlas a la calle”. *Newtral*. <https://www.newtral.es/personas-sin-hogar-emergencia-covid-19/20200609/>
- Universidad de Zaragoza. (2021). Un informe sobre los servicios sociales destaca el agotamiento de los profesionales de este sector debido al sobreesfuerzo realizado desde marzo. *iUNIZAR*. https://www.unizar.es/actualidad/vernoticia_ng.php?id=57734&idh=
- Vargas, J. (2020, 17 marzo). La paradoja del confinamiento de los que no tienen casa. *Público*. <https://www.publico.es/sociedad/sinhogarismo-crisis-coronavirus-alarma-no-casa.html>
- World Health Organization: WHO. (2023, 1 diciembre). *Derechos humanos*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>

ANEXOS

Anexo I: Consentimiento persona en situación de sinhogarismo

CONSENTIMIENTO PARA ENTREVISTA EN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Nombre del Participante:

Me gustaría invitarlo(a) a participar en una entrevista que forma parte de un estudio de investigación titulado "Impacto de la Pandemia de COVID-19 en Personas en Situación de Sinhogarismo en la Ciudad de Madrid". Antes de decidir participar, es importante que comprenda los objetivos del estudio y brinde su consentimiento voluntario para participar en la entrevista.

El presente estudio de investigación tiene como objetivo analizar el impacto de la pandemia de COVID-19 en personas en situación de sinhogarismo en la ciudad de Madrid. Se busca comprender las repercusiones tanto en la salud física y mental de este colectivo como en la gestión de recursos destinados a su atención.

La entrevista consistirá en preguntas abiertas sobre su experiencia durante la pandemia, los desafíos que haya enfrentado y cualquier apoyo que haya recibido. La duración estimada de la entrevista es de 30 minutos.

Toda la información proporcionada durante la entrevista será tratada de manera confidencial. Su nombre y cualquier detalle que pueda identificarlo(a) no será divulgado en ningún informe o presentación pública del estudio. La información recopilada se utilizará únicamente con fines de investigación y no será compartida con terceros.

Su participación en esta entrevista es completamente voluntaria, y puede retirar su consentimiento en cualquier momento sin ninguna consecuencia. Su decisión de participar o no en la entrevista no afectará su relación con ninguna organización o entidad.

Si tiene alguna pregunta sobre el estudio o desea aclarar cualquier aspecto antes de decidir participar, por favor, no dude en hacérmelo saber.

Al aceptar participar en esta entrevista, usted confirma que ha leído y comprendido la información proporcionada anteriormente. Además, otorga su consentimiento para participar voluntariamente en la entrevista y está de acuerdo con que la información recopilada se utilice con fines de investigación.

Firma del Participante: _____

Fecha: 12 / 04 /2024

Agradezco sinceramente su consideración y participación en este estudio. Su voz es invaluable para contribuir al entendimiento de las experiencias de las personas sin hogar durante la pandemia.

Anexo II: Consentimiento responsable de la entidad XXXXX

CONSENTIMIENTO PARA ENTREVISTA EN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Nombre del Participante:

Le invitamos a participar en una entrevista que forma parte de un estudio de investigación titulado "Impacto de la Pandemia de COVID-19 en Personas en Situación de Sinhogarismo en la Ciudad de Madrid". Antes de decidir participar, es fundamental que comprenda los objetivos del estudio y brinde su consentimiento voluntario para participar en la entrevista.

El presente estudio de investigación tiene como objetivo analizar el impacto de la pandemia de COVID-19 en personas en situación de sinhogarismo en la ciudad de Madrid. Se busca comprender las repercusiones tanto en la salud física y mental de este colectivo como en la gestión de recursos destinados a su atención.

La entrevista consistirá en preguntas sobre su experiencia y perspectivas en la gestión de recursos para personas sin hogar durante la pandemia. Se explorarán temas relacionados con la toma de decisiones, desafíos encontrados y estrategias implementadas. La duración estimada de la entrevista es de 40 minutos.

Toda la información proporcionada durante la entrevista será tratada de manera confidencial. Su nombre y cualquier detalle que pueda identificarlo(a) no será divulgado en ningún informe o presentación pública del estudio. La información recopilada se utilizará únicamente con fines de investigación y no será compartida con terceros.

Su participación en esta entrevista es completamente voluntaria, y puede retirar su consentimiento en cualquier momento sin ninguna consecuencia. Su decisión de participar o no en la entrevista no afectará su relación con ninguna organización o entidad.

Si tiene alguna pregunta sobre el estudio o desea aclarar cualquier aspecto antes de decidir participar, por favor, no dude en hacérmelo saber. Puede comunicarse conmigo a través de mi correo 201913623@alu.comillas.edu en cualquier momento.

Al aceptar participar en esta entrevista, usted confirma que ha leído y comprendido la información proporcionada anteriormente. Además, otorga su consentimiento para participar voluntariamente en la entrevista y está de acuerdo con que la información recopilada se utilice con fines de investigación.

Firma del Participante: _____

Fecha: / /

Agradezco sinceramente su participación y contribución a este estudio. Su experiencia y conocimientos son esenciales para comprender y mejorar la gestión de recursos para personas sin hogar en situaciones de emergencia como la pandemia.

CONSENTIMIENTO PARA ENTREVISTA EN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Nombre del Participante:

Le invitamos a participar en una entrevista que forma parte del estudio de investigación "Impacto de la Pandemia de COVID-19 en Personas en Situación de Sinhogarismo en la Ciudad de Madrid". Antes de decidir participar, es crucial que comprenda los objetivos del estudio y otorgue su consentimiento voluntario para participar en la entrevista.

El presente estudio de investigación tiene como objetivo analizar el impacto de la pandemia de COVID-19 en personas en situación de sinhogarismo en la ciudad de Madrid. Se busca comprender las repercusiones tanto en la salud física y mental de este colectivo como en la gestión de recursos destinados a su atención.

La entrevista consistirá en preguntas sobre sus vivencias como voluntario durante la pandemia, las acciones llevadas a cabo, desafíos encontrados y las perspectivas adquiridas. La duración estimada de la entrevista es de 40 minutos.

Toda la información proporcionada durante la entrevista será tratada de manera confidencial. Su nombre y cualquier detalle que pueda identificarlo(a) no será divulgado en ningún informe o presentación pública del estudio. La información recopilada se utilizará únicamente con fines de investigación y no será compartida con terceros.

Su participación en esta entrevista es completamente voluntaria, y puede retirar su consentimiento en cualquier momento sin ninguna consecuencia.

Si tiene alguna pregunta sobre el estudio o desea aclarar cualquier aspecto antes de decidir participar, por favor, no dude en hacérmelo saber. Puede comunicarse conmigo a través de mi correo electrónico 201913623@alu.comillas.edu en cualquier momento.

Al aceptar participar en esta entrevista, usted confirma que ha leído y comprendido la información proporcionada anteriormente. Además, otorga su consentimiento para participar voluntariamente en la entrevista y está de acuerdo con que la información recopilada se utilice con fines de investigación.

Firma del Participante: _____

Fecha: / /

Agradezco sinceramente su participación y la valiosa contribución de su experiencia como voluntario. Su perspectiva enriquecerá significativamente la comprensión de la respuesta a personas sin hogar durante la pandemia.

Transcripción entrevista: persona en situación de sinhogarismo

Entrevistadora: Hola, ¿cómo estás?

Entrevistado: Bueno, estoy bien

Entrevistadora: Que bien, me alegro. ¿Cómo quieres que te llame durante esta entrevista? ¿*****?

Entrevistado: Sí

Entrevistadora: Vale, vale ***** Pues eso, mi nombre es Olalla, ya me conoces de sobra. Estoy haciendo un trabajo de fin de curso hablando sobre la situación de las personas sin hogar en la ciudad de Madrid durante la pandemia, ¿no? Y eso, pues creo que contar contigo es una cosa muy importante porque tú en tus propias carnes has vivido lo que es la pandemia en la calle entonces pues creo que luego dar a conocer historias de gente que están en la calle pues al fin y al cabo es muy importante.

Para mí creo que tu experiencia pues va a servir de mucho y eso, antes de nada ¿quieres decir algo?

Entrevistado: Pues no sé, es mi primera vez haciendo una entrevista y pues no sé pues a lo que me vayas diciendo...

Entrevistadora: Vale pues lo primero de todo cuéntame un poco ¿cómo cómo fue tu experiencia durante la pandemia?, ¿dónde estabas, qué hacías cuando surgió la pandemia?

Entrevistado: Yo vivía en una nave abandonada en las afueras de Parla, un supermercado simple que estaba cerrado y en los alrededores monte. Pusimos unos colchones y así vivía yo y unos amiguetes conocidos de la zona.

Yo estaba trabajando en la obra y noté la pandemia porque bueno, porque empezó a desaparecer la gente, pero yo estaba trabajando y viviendo en la calle, pues no tengo ni el telediario ni nada. Me cogió a mí un poco de sopetón.

Entrevistadora: O sea, ¿tú no supiste qué había realmente?

Entrevistado: No lo supe. Las personas con las que estaba eran de mi entorno y estaban en la misma circunstancia

Entrevistadora: Claro

Entrevistado: Entonces la información no la tuve desde el primer momento y yo estaba trabajando a mi obra y venía pero sí que es verdad que luego se hizo notar cuando ya la gente empezó a desaparecer muy mucho.

Entrevistadora: Claro

Entrevistado: Y ahí sí que es verdad que ya me informé bien y bueno se hizo evidente que desapareció la gente después.

Entrevistadora: O sea cuando os empezasteis a dar cuenta desde ese momento tú, ¿qué hiciste?

Entrevistado: Bueno hubo un tiempo en el que dejé de trabajar porque son trabajos pequeños los que voy haciendo. Dejé de trabajar y estuve en mi nave. Tenía un pastor alemán en aquellas allí y bueno pues se puede decir que un poco de ocio hasta que me saliese otra obra. La verdad es que estuve gran parte del tiempo parado pero sí que enganché rápido otra vez, estuve un par de meses.

Y en ese par de meses que estuve ahí en la nave sí vino la policía local del barrio y nos trajeron víveres, trajeron bocadillos, luego trajeron cajas... También se presentó la Cruz Roja, directamente con cajas y mantas.

Entrevistadora: ¿Y qué os decían? O sea iban allí

Entrevistado: Que no saliésemos, que tal que cual. Ya se hizo real que había una pandemia, se hizo real para mí, ya habían pasado meses. Se hizo real. Y nosotros íbamos pues al supermercado, los que estaban conmigo les traían sus pequeños víveres con

comida tal... Cosas suyas ¿no? Yo también y además que yo me movía con mi pastor alemán y sí es verdad quetrato policial y gente así de Protección Civil también había muchísima. Había policías militares en la entrada

Entrevistadora: ¿En la entrada de la nave?

Entrevistado: En la entrada de de la Renfe porque nosotros allí en Parla donde los compañeros, allegados míos paraban mucho ahí. Sí que es verdad que ya no había nadie y sí que nos llamaba la atención de irnos para la nave, ya no servía el estamos en calle, no, iros para la nave que sabemos que estáis allí.

Entrevistadora: O sea mejor que estar en la calle, que os fuerais para la nave, ¿no?

Entrevistado: En la nave reunidos y quietos allí. Y hubo... sí, hubo un par de meses que sí fue muy restrictivo pero pero todo con buen trato, sí.

Entrevistadora: O sea nunca os dijeron nada ni os...

Entrevistado: Problemas no.

Entrevistadora: Ni os trataron mal ni nada.

Entrevistado: Lo que son problemas no Y, y de hecho de hecho de hecho sí que bueno yo allí la verdad es que es amigo mío, el dueño de la nave y todo pues yo estaba más o menos a cargo y sí que es verdad que... que ellos iban a venir cada semana y yo les dije cada 15 días o sea que incluso les restringía el venir tanto porque...

Entrevistadora: ¿Para no contagiar?

Entrevistado: Y porque nosotros estamos haciendo otras cosas allí pues eh son personas, somos personas de la calle que estamos ahí tranquilos y no nos gusta pues... pues hay personas que se fuman un porrete, el otro pues se bebe un vinito

Entrevistadora: Sí

Entrevistado: Entonces... Y, y sin problema. Vinieron cada 15 días, traían sus cosas y sin problema. Luego yo también es verdad que me volví a poner a trabajar

Entrevistadora: ¿Cuándo seguía el confinamiento?

Entrevistado: Sí, sí y sin problema tampoco. Fui a Coslada, estuve en un chalet

Entrevistadora: De la obra, ¿no? En lo tuyo.

Entrevistado: Sí, y la verdad es que no había ni vigilante, no había nadie en el tren. Mi jefe había despedido el que me contrató había despedido a la mitad de la cuadrilla los había puesto en el ERE o algo así

Entrevistadora: En el ERTE creo que era.

Entrevistado: Un sustitutivo al paro y yo como trabajaba en negro pues fui a hacer un trabajito ahí también mes y pico más luego otro también... Es decir que yo la pandemia dentro de estar en la situación de calle, dentro de estar en situación de calle yo sí que es verdad que he estado moviéndome y trabajando.

Entrevistadora: Pero y por ejemplo tú ibas en la Renfe y ¿nadie te paraba nunca? En plan porque supuestamente la gente que tenía permiso para ir a trabajar o tal aunque bueno esto era en negro y no, pero supuestamente si te paraban en cualquier sitio en la calle tenías que enseñar un papel

Entrevistado: Eso ya después de la segunda obra sí que lo estuve escuchando y me informé pero es que resulta que a mí no coincidió ningún problema. Al no haber gente yo es que ya no me cambiaba ni en la obra porque yo también en mi trabajo la verdad es que tampoco me ensucio mucho y ya para colmo pues es que no había nadie en el tren. Los de seguridad no estaban, estaba la policía militar. Yo tenía mi abono transporte, es que ya ni me cambiaba de ropa y nunca me surgió que mi preguntasen y en Coslada, también es verdad que en Coslada estaba la policía militar allí y nunca tuve ningún problema de ¡oiga! ¿dónde va? o ¿dónde...?

Entrevistadora: ¿Nunca te dijeron nada?

Entrevistado: No, iba con mi ropa de trabajo así un poco tal. Sí es verdad que iba con mi mochila con mi comida porque no iba al bar, como estaba con una persona que me preparaba mis cositas

Entrevistadora: Sí

Entrevistado: Pues no... Yo no tuve ningún problema, no tuve ningún problema y mis amigos dos de ellos que vivían en la nave que no eran de calle, es decir, tuvieron un problemilla en casa y se juntó con el otro y tal cual y la nave pues era un poco... Pues estaba bien porque están bien las cosas pero hay otras personas que le impacta más

Entrevistadora: Sí

Entrevistado: Y acudieron ellos a la ayuda de de lo que salió de Ifema y ellos sí que fueron para allá y es más no sabían cómo acudir y se acercaron los policías militares y les dijo métase en el tren y pase lo que pase usted diga que va a Ifema y no le va a pasar nada, sin dinero. Y ellos dos se fueron al Ifema.

Entrevistadora: y tú, ¿no te quisiste ir?

Entrevistado: No, yo estaba trabajando

Entrevistadora: Claro

Entrevistado: Y era responsable de la nave

Entrevistadora: Ah vale vale.

Entrevistado: Eramos 14 personas.

Entrevistadora: Y luego, ¿ellos volvieron del Ifema?

Entrevistado: Uno de ellos sí, el otro hasta el día de hoy ya no sabemos dónde anda.

Entrevistadora: Joder

Entrevistado: Tampoco importante pues porque fue una persona eventual. Una riña de casa que supongo que habrá vuelto a casa y era joven era muy joven para... a comparación mía que yo tengo 40 años; y el otro ya lo conocía de otra cosa, un trabajador que se quedó en el paro, le dio el bajón y bueno pues acudió a mí a mí porque sabía que yo tenía el sitio pero también se le hizo un poco duro y se fue para allá.

Entrevistadora: Vale y, ¿y tú? En plan desde que empezó la pandemia aparte del trabajo y las obras que tenías que hacer, ¿qué más hacías en tu día a día durante la pandemia?

Entrevistado: Bueno la verdad trabajando cuando venía, cuando venía allí a la nave. Sí es verdad que paraba a comprar algo en el Ahorra Más, iba a la nave, allí a las afueras de Parla y bueno la verdad es que poco porque trabajando tal y cuando no estaba trabajando pues estábamos bastante en la nave y como nos habían llamado la atención no salíamos todos, se le mandaba a alguien a por las cosas

Entrevistadora: Claro que fuese solo 1 ¿no?

Entrevistado: Uno o dos, si éramos 14. Había a veces que éramos menos entonces se le mandaba a la gente y... Porque es que la nave, no era dentro de la nave, es dentro de la nave pero una zona de dentro de la nave, pero luego el exterior de la nave, los parkings es ahí donde pasábamos gran parte del tiempo y es donde la policía nos restringía. Estamos aquí tranquilitos y además si os hace falta algo llámanos, entonces las cosas pues esenciales pues...

Normalmente normalmente la gente de calle que pasa mucho tiempo inactivo pues les da por beber, eso no hay que negarlo. Yo porque yo sí es verdad que porque yo sí es verdad que si no estoy en activo pues claro que pasó el tiempo, bebo, fumo mi tabaco, mi música... Cosas. O leer y... pues estábamos ahí y pues entonces había que salir a por la bebida, pan, comida... cosas también hacíamos ahí una fogatilla para comer todos... en fin. Había otros del grupo, había una zona que también iban a buscar a los contenedores, a recuperar lo que se tiraba.

Eso estaba también más complicado pero iban los más responsables.

Entrevistadora: ¿Por qué estaba más complicado?

Entrevistado: Porque estaba pendiente la policía. Pero bueno tenían que salir y lo que es el tiempo que estaba yo parado eh sin trabajar pues estábamos mucha parte del tiempo allí en en la nave.

Hubo un tiempo que si se puso muy duro, pero duro no de vas a tener problemas si no de decirnos hacer el favor de quedaros aquí.

Entrevistadora: Sí, que las cosas están chungas, ¿no?

Entrevistado: Sí.

Entrevistadora: Y desde... Tú has notado en plan, ya luego desde que acabara la pandemia en plan, ¿eso te ha afectado en tu ritmo de vida, tú crees, la pandemia o no?

Entrevistado: No, a mí eh personalmente no. No porque yo soy una persona activa personalmente no y a los que me han acompañado personalmente tampoco les ha importado mucho y no les ha afectado, no le, no no he visto un impacto así muy grande. He visto los vecinos, porque claro cuando uno está en situación de calle conoce a gente de calle o sea de tránsito y conoces a muchas personas. Si estás en la obra tú estás en la obra y estás en la obra no no... Conoces al encargado, conoces a tu ayudante y... Pero cuando estás tiempo en la calle pues conoces al barrendero, conoces al vecino, conoces... Y yo sí puedo decir que he visto a gente que le ha afectado porque muchos han perdido el trabajo, otros pues a lo del ERE... Y derivado de eso pues han perdido el trabajo. Sí, yo los he visto afectados. Yo no porque yo como prácticamente murió mi mujer y estoy solo, solo estoy a cargo de mí pues hago mis obras, no las hago, ahorro, no ahorro y yo no he no para mí no ha sido... no me ha afectado y en salud tampoco me ha afectado

Entrevistadora: Y, ¿covid no tuviste?

Entrevistado: No, y de los míos tampoco ninguno le ha afectado y ninguno se ha vacunado.

Entrevistadora: ¿No te has vacunado de ninguna vacuna?

Entrevistado: Nada, yo no estoy vacunado de ninguna

Entrevistadora: Y de... en plan, ¿nunca te has hecho una prueba de covid?

Entrevistado: Nunca. Sí es verdad que después de eso tuve que ir al médico para unas cosas y yo no he tenido nada, gracias a Dios no.

Entrevistadora: Y la policía en plan cuando os veía en la nave, ¿no os obligaba a haceros ninguna prueba ni nada?

Entrevistado: No no, es que la nave es una zona privada.

Entrevistadora: Sí pero digo como entraban a traeros cosas.

Entrevistado: No, no entraban. No no se puede entrar. La nave y el parking azul tienen una valla de unos 90 cm y unos aparcamientos y luego dentro de la nave de lo grande que es son 500 m², hay 100 m² que son míos.

Entrevistadora: Entonces ya eso es propiedad privada ya está.

Entrevistado: Todo el recinto es propiedad privada. Ellos no venían a buscar ningún mal. Desde la puerta... y nos lo dijeron. Si necesitáis ayuda, lo que sea no hay problema, pero como era una cosa tan sumamente tranquila y bien es aconsejable por favor que no salgáis, por favor no salgáis de aquí. Estaros ahí vosotros juntos tal cual al aire pero no salgáis

Entrevistadora: Vale

Entrevistado: Es decir que no te tomes la cerveza allí enfrente que te la tomes aquí dentro. Que no vayas a la Renfe que... iros a comprar todo de golpe no vayáis tres veces a comprar al Ahorra Más.

Entrevistadora: Vale, entonces eso, no has tenido ningún tipo de enfermedad ni ningún tipo de síntoma ni conoces a nadie de los que estaban contigo.

Entrevistado: Directo no conozco a nadie que haya tenido ningún problema de salud.

Entrevistadora: O sea que acceso a al médico ni eso, no has ido al médico ni nada

Entrevistado: Durante toda la pandemia no. Es más me me me ha hecho falta, no me ha hecho falta, ha sido luego después porque porque, pues porque tenía un problema de tobillo, pero durante la pandemia no.

Entrevistadora: Y Samur Social o tal, ¿no ha ido a veros?

Entrevistado: Sí es verdad sí es verdad que el Ayuntamiento a dos o tres personajes no allegados que eran de la calle, mucho más de la calle, que sí se los llevaron, les obligaron.

Entrevistadora: ¿A dónde se los llevaron?

Entrevistado: Me parece que como una especie de albergue especial también pero tampoco tengo mucha información. Ha habido gente que si allí les tuvieron que obligar porque no tendrían sitio supongo. Nosotros es que estábamos en la calle pero si teníamos sitio.

Entrevistadora: Ya... vale y después, con respecto a lo que te decía del Samur Social, porque aunque no hayáis tenido ningún síntoma y aunque no hayáis tenido ningún ningún o sea nada

Entrevistado: La policía nos dijo que en cuanto... Toda esa información nos la dijo el policía. No sé si fue la segunda vez que vinieron con cajas. En cuanto viésemos la cosa rara que llamásemos sin ningún problema que venía el Samur. En Parla no hay Samur social como hay en Madrid, es llamar al médico, que es una ambulancia, no es Samur social. La asistente social es del ayuntamiento. También vinieron porque nos hacía falta pero no no obligaban pero... Es que allí vieron que estábamos bien.

Entrevistadora: Aconsejaban y ya está, ¿no?

Entrevistado: Si te hace falta algo llámenos que no hay problema nada más.

Entrevistadora: Vale, vale. Entonces tú, ¿has buscado algún recurso o algún servicio durante la pandemia? Por ejemplo te explico ya veo que de Samur Social y demás de eso nada, de alimentos venían Cáritas, ¿no? y algunos más y la policía a traeros comida

Entrevistado: Yo con mis trabajos... La verdad es que en aquellas yo me administraba bastante mejor y no nos ha faltado. Cuando he dejado de trabajar no nos ha faltado entonces buscar buscar lo que es buscar recursos había gente como te he dicho que sí iban a recuperar cosas que tiraban, también de ahí hemos tirado. Y mis obras. Y hubo un plazo pues que sí, que me he tirado un par de meses sin trabajar pero entre unas cosas y otras también Eulalia, una pareja que estaba conmigo allí también colaboraba.

Entrevistadora: Ajá

Entrevistado: Otra persona también cobraba el paro... Es que éramos como una piña entonces si no era de uno era de otro, por una cosa o por la otra se salía del apuro.

Y ropa también... Porque iban a recuperar tanto comida como ropa. Pues traían ropa, se encontraban ropa, comida para mi perra, zapatos, champús... cosas de esas.

Entrevistadora: O sea que os habéis buscado más la vida vosotros que lo que os han ayudado.

Entrevistado: Ayudarnos nos han ayudado pero es que las cosas que nos tenían de ayuda pues conservas en lata, alguna manta pues... cosas de primeros auxilios de primeros auxilios; y bueno tampoco puedo entorpecer yo mucho... Yo estaba a cargo de allí, entonces venir todas las semanas sería excesivo porque claro hay personas que llevan mucho tiempo en la calle y no son como otras entonces por norma general las personas que llevan muchísimo tiempo en la calle por ejemplo 10 o 15 años pues es bebedora y le da poca importancia a las cosas entonces esa imagen yo no la quería dar, por eso es verdad que yo no me gustaba que viniesen todas las semanas. Venían cada 15 días porque tampoco teníamos necesidad ni de dar esa imagen ni las necesidades que nos traían porque

eran botes de garbanzos, agua y cosas de primeros auxilios que nosotros ya teníamos e incluso nosotros teníamos mucho más porque yo cuando cobraba sobres pues comprábamos cosas en condiciones y teníamos ahí donde hacer fuego y teníamos nuestras cosas.

Con las partes de las otra personas y de otras personas pues hacíamos algo porque realmente aunque estés en la calle y si eso me pertenece a mí, tampoco puedes estar gratis o colaboras en algo, te pones te pones a barrer o te pones a ordenar las cosas o haces algo. Lava la ropa o haces algo o es que aquí entonces no hacemos nada.

Entrevistadora: Claro

Entrevistado: Y entonces entre unas cosas y otras sí que es verdad que nosotros no nos hemos visto muy afectados muy muy no.

Entrevistadora: Vale y con respecto a... Ahora vamos a hablar un poco con respecto a la salud mental, en plan, tú por ejemplo quiero decir fue una situación muy difícil y aún más yo creo que lo agrava mucho más sabes lo dificulta más estar en la calle entonces, ¿durante esa época tú sentiste aún más esa a lo mejor yo qué sé, esa tristeza o ese miedo o algún tipo de sensación o de emoción así?

Entrevistado: Silencio durante unos segundos. Ahora te contesto.

Entrevistadora: Eso no lo quieres hablar.

Entrevistado: Sí, ahora.

Entrevistadora: Vale no te preocupes.

Entrevistado: Ahora, para un poquito.

Entrevistadora: Vale venga lo paramos un rato.

En este momento, esta persona decide parar la grabación ya que es algo duro de contestar para él. Durante el “descanso” y con su previa autorización de poder mostrar esto en mi investigación, afirma que la salud mental es algo de gran valor dentro de las personas sin

hogar. Cree que él tiene una dureza mental muy grande y que por eso a día de hoy no está donde se encuentran otros que no han sido tan duros mentalmente.

Sin embargo, afirma que la calle es igual de dura para todos y que no va a ser él la excepción, por lo que afirma: “Si te tienes que coger un tren e irte hasta no se dónde a llorar porque allí no te conoce nadie y darte de cabezazos, pues lo haces. No vas a ser el primero y tampoco el último, y si estás en la calle esto es lo que hay.”

A su vez cree que las personas sin hogar tienen muchos más problemas de salud mental debido a todo lo que han vivido. Habla en este caso en varias ocasiones de “soledad obligada”. Le pregunto si se refiere a la soledad no deseada y me explica que es una soledad que todos en la calle viven porque no te puedes agarrar a nada, ya que para ellos, nada es permanente, todo se va a ir. Siempre de una forma u otra van a acabar solos.

El gran problema es que muchos de ellos piensan que los que tienen al lado en la calle, en su misma situación, son hermanos o colegas, pero realmente lo mejor es ir a tu bola y estar solo, ya que al fin y al cabo tu familia y tus amigos de verdad ya no los tienes.

Posteriormente a esta reflexión, continuamos con la grabación de la entrevista.

Entrevistadora: Bueno eso ya está contestado, no hace falta que vuelvas a eso. Que... la salud mental es muy importante y sobre todo cuando estás en la calle, ya está. Eh vale, qué opinas de las medidas en plan de lo que tú has podido ver, por ejemplo, que hiciese el gobierno, me explico a ver. ¿Tú sabes alguna medida que haya tomado el gobierno para ayudarnos a las personas sin hogar?

Entrevistado: Sí sí incluso... La Filomena también la viví en la calle

Entrevistadora: Ajá

Entrevistado: Estaba en un Bankia. Sí sí sí. Yo dónde vivía... es que claro donde vivía en un pueblo a las afueras de Parla y no es como Madrid pero sí, sí se hicieron medidas. En la pandemia ya te digo que la policía local venía y quería venir cada semana mmm Pero bueno que venían. La predisposición que tenían más clara que el agua.

Entrevistadora: O sea que a ti te pareció te pareció eso es suficiente para ayudarlos a las personas que estaban en la calle o no, ¿o crees que podrían haber hecho más? Tanto el gobierno como las ONGs, ¿sabes? Cáritas y todo eso.

Entrevistado: Para poder explicarme lo que vi yo del 1 al 10 yo le doy un 8 a la policía local. La Cruz roja también fueron los que vinieron, un 8 y el ayuntamiento vino, vinieron la asistente social y vino también la concejala pero no estaba yo. Esta le ofreció a unos cuantos irse a un hotel aunque no fueron porque en el hotel ya te digo que esta gente le gusta ir para allá y para acá, le gusta beber, le gusta esa forma de vida... No fueron pero también le daría yo un 8 para darme a entender

Entrevistadora: Y para que llegase a ese 10, ¿tú qué crees que podrían haber hecho?

Entrevistado: Es que para llegar a ese 10 también tiene que colaborar al que le ayudas, es decir, yo le doy un 8 porque tampoco estoy al cien por cien ahí en la necesidad de recurrir a ello. Le doy un 8 pero por el tema de que son recursos para sustentar el problema, no para arreglar el problema. Llevarme a mí un mes a un hotel no arregla mi problema

Entrevistadora: Totalmente

Entrevistado: Me ayudas a sopesar mi problema y continuar, no la arreglas por eso está el 8, y el 8 también está porque se está preguntando a alguien que más que una casa o más que comida necesita el tratamiento de un profesional más a fondo que la casa. Todo compaginado; casa, profesional y tiempo. Eso no se puede en un mes por eso está el 8. Policía local por órdenes de quien sea, se ocupan de la seguridad y no de la salud. Se les ha mandado traer comida, agua y en cualquier momento acudir a ellos. Un 8 más que merecido.

Entrevistadora: O sea a lo mejor debería haber estado allí un psicólogo o un trabajador social, ¿no?

Entrevistado: Arreglar el problema de una persona en situación de calle no puede ser en 30 días

Entrevistadora: No pero no digo para arreglarlo, en eso estoy súper de acuerdo contigo. Digo para ayudar...

Entrevistado: En la pandemia cuando es una situación de emergencia sanitaria, más los criterios que hay aquí en España no puedes obligar a nadie estando en su sano juicio.

Entrevistadora: Ah ya, sí claro.

Entrevistado: ¿Quién dictamina que está en su sano juicio si ahí no hay un especialista y no hay un médico? ¿Quién lo dictamina? ¿Un policía está fuera de su labor, de su competencia, un bombero, un colega cómo se dice vulgarmente, un familiar? Normalmente las personas que están en la calle, olvidémonos ya de los familiares, por una cosa o por otra verdad o mentira no los tienen, si los tienen no los quieren y si no... No los tienen. El problema sigue ahí. Un mes de hotel aunque sea en el Ritz solo te hace sopesar el problema no arreglarlo, con lo cual...

Entrevistadora: No vale.

Entrevistado: Visto como lo que me has preguntado de qué te parece, me parece pues que han puesto su voluntad

Entrevistadora: Sí

Entrevistado: Y es un 8

Entrevistadora: Vale, eh ¿qué esperas para...? En un futuro imagínate que hubiese una futura pandemia, ¿vale? Dime algo que esperarías tanto del Gobierno como de organizaciones tipo ONGs?

Entrevistado: Bueno de mi pequeña experiencia que he vivido, ahora ya no estoy en Parla donde estuve viviendo. Si tengo que contestar esa pregunta actualmente, ahora yo estoy en Madrid, ahora en Madrid las cosas son muy diferentes. Es como... estoy más en el centro. Es más importante... supongo o presupongo que en el centro de Madrid si hay una pandemia si les doy el 10 y sin saberlo.

Entrevistadora: ¿Cómo que le das el 10?

Entrevistado: En un futuro le daría el 10 porque a poco que estoy yo ahora y no hay pandemia y a mí... Yo tengo un comedor social a mi disposición mañana, tarde y noche, tengo donde bañarme gratuitamente eh... tengo asesoramiento...

Entrevistadora: Pero piensa que sería una crisis mundial, o sea eso a lo mejor todo eso ya no lo tendrías.

Entrevistado: Sí sí, estoy poniéndome en la situación de una crisis, de una pandemia. Yo creo que sí lo tendría, yo creo que sí porque el Samur social de aquí de Madrid eh es más céntrico, más fuerte y yo no soy de solicitar ayuda pero lo poco que he solicitado...

Entrevistadora: Te la han dado

Entrevistado: Al cien por cien y no.. No he cogido no no, no porque no se adapta a mí ni yo me puedo llegar a adaptar a los recursos que ellos disponen.

Entrevistadora: Ajá

Entrevistado: Pero supongo que una crisis le daría un 10

Entrevistadora: O sea que no recomendarías nada más allá de lo que has vivido, ¿no?

Entrevistado: No podría mejorarlo y el trato tampoco. El trato en personas en la calle es también muy importante porque hay que ser muy sensible a la hora de tratar una persona que lleva mucho tiempo en la calle y... y están bien preparados. Yo personalmente desde mi criterio.

Entrevistadora: Vale y por último si quieres aportar algo más...

Entrevistado: No, no puedo aportar nada más.

Entrevistadora: Yo creo que ya has hecho suficiente. Muchas gracias esto ayuda mucho y... y eso.

Entrevistado: Nada.

Transcripción entrevista: responsable de la entidad XXXXX

Entrevistadora: ¿Está vale, sí, bueno, qué tal?

Entrevistado: Sí, Bien ¿y tú?

Entrevistadora: Bien, me alegro, me alegro. Eh, bueno, antes de nada eh, eso pues, para empezar que eso, mi nombre es Olalla y nada, pues el TFG que yo estoy haciendo va sobre hacer una investigación sobre la situación de las personas en situación de sinhogarismo, durante la pandemia del covid y entonces pues he pensado que sería interesante hablar contigo porque me ha dicho Laura que tú eras eres como responsable, o sea, fuiste como responsable de XXXXX, ¿no? durante la pandemia.

Entrevistado: Ajá, sí, de hecho, bueno, sigo siendo el responsable del programa de personas sin hogar. Y sí, claro estaba, durante la pandemia me tocó, me tocó estar ahí.

Entrevistadora: Ajá

Entrevistado: O sea que sí.

Entrevistadora: Vale y bueno, para empezar, que me gustaría que me contases un poco, eh, pues lo que hacías durante el periodo de la pandemia, tú labor o tu bueno, sí, tu trabajo. ¿En qué se basaba?

Entrevistado: A ver la pandemia tuvo diferentes momentos en la base del trabajo, siempre ha sido la atención de personas en situación de calle a través de rutas de voluntariado, o sea, nosotros tenemos un modelo de intervención que se basa en el voluntariado y en un modelo de voluntariado relacional que parte de una reflexión sobre el concepto de exclusión entendido no como mm, privación material o dificultad de acceso a necesidades materiales, sino como incapacidad o imposibilidad de participar de manera normalizada en la sociedad, en los espacios que le convierte en un ciudadano a uno y en ciudadana.

Es decir, que independientemente de las razones por las que eres vulnerable y por las que acabases en situación de exclusión, la exclusión no remite a la persona que la sufre, sino a la sociedad que la genera, porque al final todos vamos a ser vulnerables por una razón u otra, y eso no significa que acabemos en situación de exclusión. Si acabamos en exclusión el fallo es sistémico, no es de la... no es de la persona, y en el caso de personas sin hogar, esto es especialmente significativo, pues porque los vemos a partir...

Entrevistadora: Ajá.

Entrevistado: Primero vemos un colectivo y ese colectivo no existe. Yo sé que esto está como muy trillado, pero en el caso de las personas sin hogar es, es verdad.

Entrevistadora: Sí.

Entrevistado: Es decir, si tú coges a la gente que está en situación de calle, pues tienen muchas cosas en común, pero si tú coges a un montón de gente que se ha caído por un barranco... Ahora en el fondo del barranco, pues también tienen muchas cosas en común, es lo que da la caída, pero si tú lo escoges antes de caer, no hay ni suficientes personas ni un patrón, eh, ni suficientes personas ni suficientes realidades repetidas como para poder establecer un patrón, ¿vale? Entonces te encuentras con que las personas sin hogar han llegado a esa situación, por caminos completamente distintos que empiezan a tener características comunes en el proceso de caída, pero qué pero que empiezan de manera diferente en cada caso.

Entrevistadora: Sí.

Entrevistado: Es decir, hay quien empieza por porque es transgénero o empieza porque tiene una discapacidad, porque una enfermedad mental, porque es extranjero, porque es mujer, pues da igual, vale. Entonces, a partir de ahí, nosotros lo que hacemos es generar espacios de relación horizontales, o sea, cada persona voluntaria tiene su tiempo, sus habilidades sociales y sus ganas de estar con la gente.

Entrevistadora: Sí. Mhm...

Entrevistado: Eso lo tiene también la gente que está en calle, tienen su tiempo, sus habilidades sociales y sus ganas de estar con nosotros, así que a partir de ahí se genera un vínculo horizontal, eh, y de relación, y el resto del trabajo se fundamenta en eso, ¿vale? Eh, esta chapa te la cuento ahora porque es importante entender cómo afecta luego la cuando llega la pandemia y llega el esa primera parte de confinamiento. Eh, esta gente se queda sola, o sea, el confinamiento requería un domicilio, cuando tú estabas en situación de calle no había opción.

Nadie contó con las personas sin hogar ¿vale? Se contó con las personas sin hogar en el Ayuntamiento de Madrid de manera bastante poco digna y esto es una cosa que en mi organización se entiende, ¿vale? Si tú enfocas la exclusión social desde los derechos, si tú garantizas los derechos de todas las personas, sus necesidades materiales se cubren por defecto. Si tú atiendes sus necesidades materiales, puede que sus derechos no se cubran., ¿vale? Lo digo porque lo que abre el Ayuntamiento de Madrid es Ifema. Ifema es un espacio, es una nave que se utiliza para eventos y que en ese momento está vacía, así que se ponen más de 100 camas, ciento y no recuerdo ahora de memoria, pero muchas catres, no son camas, son catres alineados en cuadro, la gente podía dejar sus cosas en el suelo debajo de la cama y ya y es era el espacio que tenían.

Entrevistadora: Sí.

Entrevistado: ¿Vale? Ese espacio estaba perimetrado por vallas de obra, vallas de obra con motivos escolares pero vallas de obra, ¿vale? y alrededor podían pasear, o sea, podían levantarse, tumbarse en la cama o pasear alrededor. Ese era todo el espacio que tenían. Creo que al fondo tenían un una especie de jardín, pero yo no llegué a verlo y no sé si era un jardín o un patio o tal, pero eso era ese, es el espacio en el que se les redujo. O sea, imagínate cómo garantizas el derecho a la intimidad y a la privacidad mínima, básica ¿vale? a lo a lo más básico, Eh, de poder tener gases, o sea, ya no te hablo de desnudarte... de poder tener gases en un espacio así, ¿vale? porque eso es el tipo de atención que se les dio y eso se repitió después con Filomena, que todavía estaba la pandemia, cuando lo que se les abrió fue un cuarto en el metro. El metro tiene... la gente no suele saberlo, pero el metro tiene espacios donde se guarda la maquinaria de mantenimiento. Y vale se abrieron un par de espacios, el suelo donde se metió a la gente, era de cemento crudo, ni siquiera estaba pulido el cemento, ¿vale? O sea, era de grano

gordo la ropa en el suelo, la comida en el suelo, esto en la época en la que no se podía juntar a la gente, era en la que la gente todavía iba con mascarillas, un sótano sin ventilación en el metro.

Esto fue lo que se ofreció a la gente durante Filomena y las organizaciones sociales nos pusimos a disposición del Ayuntamiento de Madrid para resolverlo, eh. O sea, cuando empieza a Filomena les planteamos ir nosotros, desde el voluntariado, a buscar a la gente para informarles de dónde estaban los recursos y dónde podían acceder, porque sí que se habilitaron plazas pero no los medios para llegar a ellas. Y Filomena colapsó la circulación y los recursos estaban donde Cristo perdió las botas y luego media hora andando.

Entrevistadora: Sí.

Entrevistado: O sea, si miras el mapa de los recursos de Madrid, te haces una idea claro, la gente que estaba en en el centro o en otros sitios no podía llegar, simplemente no podía llegar y entonces se habilitaron los espacios del metro.

A pesar de que nos habíamos ofrecido e hicimos un trabajo que nos ofrecimos hacerlo y se despreció, varias entidades, eh. No solo nosotros, varias entidades y el ayuntamiento, lo despreció, no sé si porque estaban desbordados porque no lo valoraron, que fue. Acompañar a las personas eh y explicarles la situación no se hizo, con lo cual mucha gente que estaba en calles se quedó, pues eso se si se enteró de lo que había, fue gracias a personas voluntarias diferentes que les avisaron, y si no, ni eso, o sea, si no paso nada peor fue porque hubo suerte, pero vuelvo a al principio del confinamiento, al principio del confinamiento, sea al principio, antes del confinamiento nosotros tenemos un local en Ciudad Universitaria y yo lo que le digo a la gente es que yo preparo los suministros y que esperan fuera y que no entramos y que se garantiza la limpieza porque soy yo el único que lo hace, con lo cual más o menos hay una cadena de control. Hay un, hay un mecanismo de control que hace que que bueno que que las cosas se limpien de manera correcta y tal y la gente no entraba y salían las rutas. Después la ruta se tienen que suspender del todo y yo aprovecho que tengo algunos voluntarios, algunas personas voluntarias que por su oficio tenían libertad de circulación, por ejemplo, tenía uno que era periodista. Era una cosa fantástica porque con su bicicleta se dedicó a ir por Madrid a ver a la gente, ¿vale?

Entrevistadora: Ajá

Entrevistado: Durante años yo les estuve diciendo a las personas voluntarias de XXXXX que no podían, que el vínculo era con el grupo no interpersonal y que, en consecuencia, no era adecuado tener teléfonos y sobre todo, porque luego la persona te puede llamar, se genera una relación personal, puede convertirse en una relación de sobre demanda. Te puedes sentir agobiado y eso puede acabar como el Rosario de la Aurora. Y yo siempre he hecho la vista gorda sabiendo que algunos voluntarios más veteranos tienen vínculos con gente, porque al final estás generando vínculos y eso es inevitable, entonces ellos no me lo dicen, yo hago la vista gorda y todos sabemos lo que hay y no pasa nada. Cuando estamos en el momento de lo del confinamiento yo les digo esos teléfonos que sé que no tenéis, por favor llamarles, averiguar dónde están, si necesitan algo y si tienen contacto con otras personas de las que atendíamos y tratamos de mantener una, de recoger el mayor número de teléfonos posibles para hacer seguimiento de todas las personas que atendíamos antes durante las rutas. Al mismo tiempo nos ponemos a disposición de los recursos municipales. O sea, tú piensa lo que es el confinamiento con personas que tienen consumos activos, que tienen a veces enfermedades mentales, que tienen determinadas situaciones. Imagínate lo que es eso en un recurso como San Isidro, que tenía 164 plazas, o Luis Vives, o... Nos ponemos en contacto con los recursos y les ofrecemos tener una especie de acompañamiento telefónico con las personas que estén interesadas, incluso proporcionarles teléfonos móviles, porque conseguimos bueno no fuimos nosotros, fue acción en red, pero se consiguió tener algunos terminales para poder tener algún acompañamiento telefónico con esas personas. Entre esto no se ha hablado, tuvieron un comportamiento ejemplar, o sea, a pesar de todos los prejuicios y todos los estereotipos que existen sobre las personas sin hogar, vuelvo otra vez al tema de los derechos, porque esto es muy hiriente, ¿vale? Literalmente, se violan sus derechos fundamentales. En el momento en el que se les impide el derecho a la libre circulación o sea, yo podía salir de mi casa, estaba prohibido y me hubieran multado, pero yo podía salir de mi casa. Pero si yo estaba en un albergue para personas sin hogar no podía salir, ¿vale? Y se tenía consumos activos... en aquel momento no había salas de reducción del daño.

Entrevistadora: Ya.

Entrevistado: Los pensaba con ellos como pudiera o me escapaba y perdía la plaza. ¿Vale? Es decir la libertad de elegir comportarte mal, que es la base fundamental del libre albedrío, no se les dio y suma y sigue. Quiero decir dormitorios, o sea, el recurso de Ifema. El no poder salir de los centros, o sea, parece que los derechos fundamentales de las personas no son una prioridad en la atención y en la emergencia, y no estábamos en estado de sitio. Y si estábamos en estado de sitio, hubiera debido de servir para todos. El principio de igualdad es un principio básico en un sistema democrático y si no hay igualdad ante la ley, el sistema democrático es discutible por defecto. Entonces esto es es, sí importante.

Entrevistadora: Ya.

Entrevistado: A partir de ahí se puede empezar a recuperar la actividad, o sea, cuando pasa el momento más bestia se empieza a recuperar la actividad, pero lo que hacemos es que solo salen las personas que coordinan rutas.

Entrevistadora: Sí. O sea, tú, ¿no?

Entrevistado: No, yo soy el responsable del programa. Hay una estructura de 6 rutas que cuando hay voluntarios suficientes salen todos los días lunes, martes, miércoles y jueves 4 días a la semana y príncipe Pío.

Entrevistadora: Sí.

Entrevistado: En cada ruta tiene entre 3 y 6 voluntarios y uno de esos voluntarios. es el coordinador o la coordinadora, ¿vale? Y esa es la persona que sale a la ruta.

Entrevistadora: Vale, vale, vale.

Entrevistado: El resto de los voluntarios se quedan en casa, con lo cual tenemos que

multiplicar el trabajo de comunicación pensando que la pandemia acabará en algún momento y que habrá que retomar la actividad normal y que si llevas 3 meses sin hablar con tu voluntariado, pues cuando le llames están otras cosas, porque además hay que recordar que los voluntarios tienen también su propia familia, sus propios mayores, sus propias preocupaciones.

Entrevistadora: Mhm.

Entrevistado: Por o sea, es un momento complicado, Esto se nos está olvidando, o sea, se nos ha olvidado lo que lo que fue la pandemia, como experimento sociológico es impagable.

O sea, ¿hasta qué punto puedes convencer...? Yo no soy negacionista, ¿vale? Ni anti vacunas ni ninguna de esas cosas, pero no puedo evitar pensar lo fácil que fue renunciar a la voluntad de decidir colectiva. O sea, fue tan fácil que me dejó flipado, o sea, cuando uno es demócrata esas cosas le preocupan porque piensas que lo has hecho libremente, que has tomado esa decisión consciente y meditada, pero...

Entrevistadora: Ya. Hombre libremente no, porque por ejemplo, si no te vacunabas en muchos bares o en muchos restaurantes no te dejaban sentarte a comer.

Entrevistado: No podías entrar, yo me yo me me vacuné el último porque antes de vacunar a los voluntarios yo me vacuné el último pero me negué.

Entrevistadora: Yo también solo tengo una.

Entrevistado: No, yo hice todas, pero me parecía feo, quiero decir, quienes tenían el contacto con las personas que estaban en calle era los voluntarios. Es curioso porque yo me hubiera podido vacunar el primero y lo que hicimos fue pelear, además, eso sí, fue un mérito de XXXXX, eso lo hicimos nosotros y luego se sumaron más organizaciones, pero eso fuimos nosotros quienes hablamos con el Ayuntamiento, entonces estaba Darío Pérez, que ha fallecido ya, pero que nos nos ayudó mucho en ese proceso a convencer, a explicar que los voluntarios se tenían que vacunar, igual que se vacunaban el resto de los profesionales que había que tener un un reconocimiento del trabajo de los voluntarios,

porque ese trabajo en calle era vital porque veíamos más gente y con más regularidad que que los equipos de calle, que la policía y que sin nosotros no se podía atender a la gente que estaba en calle, con lo cual se tenían que vacunar los voluntarios, pero yo como trabajador de lo social, me hubiera podido vacunar y el voluntariado, no. Y hasta que no se pudo vacunar el voluntariado, yo no me vacuné porque era una manera de discutir, de, de pelearlo.

Entrevistadora: Sí.

Entrevistado: Pero me negué siempre a llevar el pasaporte este o sea, esto es como cuando tenía tu edad y quería entrar a una discoteca y me miraban las zapatillas.

Entrevistadora: Sí.

Entrevistado: Es si para poder entrar me miras las zapatillas, no quiero entrar, o sea, no hay nada en tu garito que me interese. Pues esto era igual. Si para poderme tomar una cerveza te tengo que enseñar algo que la ley de Protección de Datos dice que no tengo que enseñarte, no, no va a pasar.

Entrevistadora: No, no.

Entrevistado: Está, me tomo la caña en mi casa, ¿sabes? O sea, llevo 3 meses sin salir, no necesito, pero por principio era una cuestión de principios.

Entrevistadora: Sí, sí, sí.

Entrevistado: No todo el mundo tiene por qué ser igual de cabezón que yo, es que simplemente me parecía inaceptable. La cuestión es hasta en ese momento ya te digo, solo podían salir los coordinadores y antes de ese momento se permitía a la gente salir a hacer deporte.

En ese momento descolgamos el teléfono y hablamos con la gente de Acción en Red y de la asociación Bocatas y decidimos hacer un recuento de las personas que estaban en Madrid aprovechando la hora de hacer deporte en bicicleta. O sea, cogíamos, la idea era, vamos a salir como sí se puede salir a hacer deporte, pues una muchacha de Acción en

Red hizo uno de estos cuestionarios de Google, que te permite meter datos directamente con el móvil y cuadramos los mapas que habíamos utilizado.

Laura, no sé si te lo ha contado pero trabajó en la organización del recuento de personas sin hogar del Ayuntamiento de Madrid hace años. Yo la conocí entonces de hecho, o sea, yo conozco a Laura de cuando el Ayuntamiento de Madrid hacía recuentos que ya trabajaba en el equipo de Pedro Cabrera en la organización de ese recuento y utilizamos los mismos mapas para mapear de Madrid y llegamos a la M-40, pero por ejemplo Villaverde no porque está en la M-40 para afuera, o sea ya bastante que llegabas a Ciudad lineal, pero a ver, sí, sí, nos hicimos casi todo Madrid, pero no podíamos pasar de la M-40 para allá y nos costaba que había gente, por ejemplo en Villaverde o en Barajas, que es que no podíamos llegar, no nos daba la vida. Insisto, esto se hacía en bici. Mapeamos eh Madrid, nos salieron los datos...

Entrevistadora: Ya.

Entrevistado: Va a volver a salir el tema de los derechos. El Concejal Delegado del distrito Centro y Salamanca porque llevaba los dos distritos, el distrito centro y el distrito de Salamanca, no te digo su nombre, así lo puedes buscar tu porque ahora es el Concejal Delegado del área de familia y servicios sociales, como premio, ese señor cuyo nombre no he dicho, mandó a la Policía Municipal del distrito Centro en plena pandemia, a desalojar a las personas sin hogar que estaban durmiendo en la Plaza Mayor y que no tenían otro sitio donde ir. El efecto fue como pisar un hormiguero, la gente no tenía un sitio donde ir, simplemente se dispersó. Había una concentración previa a la pandemia del 40% de las personas sin hogar. Según los datos municipales, el 40% estaba en el distrito centro. Cuando nosotros hicimos el recuento en bici, solo el 20%, el otro 20% se había dispersado. Procesos de intervención que se estaban llevando desde los equipos de calle se perdieron. Simplemente, y esto se hizo sin notificación del Samur social, no sé.

Entrevistadora: ¿Pero el hombre que has dicho qué era en ese momento?

Entrevistado: El concejal del distrito, concejal del distrito y en ese momento, o sea, igual te piensas que era de Vox, pero gobernaban el PP y Ciudadanos, así que... Y no se avisó

a Samur social. Samur social no tuvo conocimiento de esto, simplemente perdió las intervenciones y punto.

A este señor le han hecho ahora delegado del área de familia y servicios sociales, o sea responsable del negociado de las personas sin hogar. Esto es Madrid, no he dicho su nombre, así que lo puedes buscar tu.

Vuelvo a el ejercicio de los derechos, la policía es el garante, es el árbitro, el que garantiza que un equipo no coge el balón con las manos y esa policía, que no estamos hablando de comisión de delitos, estamos hablando de temas de orden público, pues esa policía, que es quien tiene que garantizar tus derechos, es la que se dedicó por mandato de un concejal a vulnerar los derechos de las personas en situación de calle tal cual. Como en su momento lo denunciemos, pues yo lo sé, lo puedo decir que no, no pasa nada porque ya lo dije en su momento y ya pagué el precio, así que está amortizado. De hecho, cuando lo dijimos el Ayuntamiento de Madrid se enfadó bastante con nosotros, pero bueno, se enfadó bastante con nosotros varias veces en esa parte del proceso.

Entrevistadora: Sí.

Entrevistado: Digamos que el Ayuntamiento de Madrid no era... no le gustaba escuchar, no le gustaba que le dijeran que era guay, pero no le gustaba escuchar. Aun así, y en honor a la verdad, hay que decir que por lo menos en Samur social se hicieron cosas, cosas mal, algunas bien. Aun así, se hicieron cosas. La Comunidad de Madrid no hizo absolutamente nada de nada. O sea, a la Comunidad de Madrid, las personas sin hogar no le pudieron importar menos. No le importaban las personas mayores que estaban en las residencias cuyos hijos votaban, le iban a contar las personas sin hogar que no votaban.

Entrevistadora: Le iban a importar las personas sin hogar.

Entrevistado: No ha tenido coste después, o sea, quiero decir, evidentemente no le ha importado y no ha tenido coste, o sea, que puede seguir sin importarle nadie. La Comunidad de Madrid no hizo nada. Creo que abrieron 40 plazas para toda la Comunidad de Madrid, o sea, hazte a la idea de que en Madrid capital hay 3 millones de habitantes y 2000 plazas de alojamiento aproximadamente para personas sin hogar y unas 1000 y pico

personas en estricta situación de calle con 3 millones de habitantes. La Comunidad de Madrid tiene 3 millones y medio más y no tiene recursos.

Entrevistadora: Ya.

Entrevistado: ¿Vale? Y lo que tiene lo deriva a Cruz Roja, que no tiene recursos, o sea, es así, eso es la Comunidad de Madrid, pero bueno. O sea, pretender que en Móstoles, en Getafe, en Parla, en Fuenlabrada, en Coslada, no hay personas sin hogar, es de Aurora boreal, pero no hizo nada en la pandemia vale, o sea, si quieres saber qué se hizo la pandemia es lo que se hiciera en Madrid capital, en Madrid provincia nada.

Entrevistadora: O sea, que vosotros, o sea tú, como responsable y los voluntarios y demás, durante la pandemia realmente vuestra función con la gente, con las personas sin hogar ¿cuál era ¿o sea, al principio de la pandemia dar apoyo telefónico y demás

Entrevistado: No, al principio de la primera telefónico. Después recuperar las rutas, pero con una sola persona.

Entrevistadora: Con el coordinador.

Entrevistado: Después del recuento.

Entrevistadora: Ajá.

Entrevistado: Después la vacunación, el trabajo de difusión de la primera; convencer, pelear con Madrid Salud, que era de la Comunidad de Madrid, que muchas de las personas sin hogar no se iban a acercar a los centros de salud a vacunarse, entonces la vacunación tuvo diferentes fases. La vacunación en los centros de salud, que es donde nos vacunamos todos. Bueno, primero la vacunación de los voluntarios y de las voluntarias, después la vacunación en los centros de salud de las personas sin hogar que se acercaron a los centros de salud a vacunarse.

Entrevistadora: Sí. ¿Pero de manera libre?

Entrevistado: Sí, de manera libre, pero era un jari porque no tenían tarjeta, muchos no tenían tarjeta sanitaria, muchos estaban en situación irregular, o sea, acuérdate de que la vacunación llevaba un registro, no sé qué bla bla, pero había peña en calle que no tenía documentación o que no tenía tarjeta sanitaria o que no estaba empadronada etc. Conseguir eso después, la vacunación en los centros, el trabajo, eso todo es trabajo en red; y entre las entidades sociales y el Samur social pudimos mover cosas como para que eso pasara.

O sea, piensa que ellos vivieron en el estado permanente de superación, o sea, ellos estaban siempre con el agua al cuello, no por encima, ¿vale? Después la vacunación de la gente que estaba en estricta situación de calle, eso fue lo último, pero la información a la gente que estaba en calle, que se hizo también desde los equipos de calle del Samur, se hizo desde las entidades sociales, básicamente porque que hay gente, nosotros seguimos viendo más gente y con más regularidad y tenemos una relación de confianza estricta con nosotros, así que muchas veces, pues eso, muchas veces era ir al Centro de Salud y decir vamos de parte de XXXXX y para que les vacunaran.

Y, después, Filomena, que es durante la pandemia.

Entrevistadora: Sí, sí.

Entrevistado: O sea, ese arco te lleva Filomena cuando fue. Entre el 6 y el 11 de enero del 21.

Entrevistadora: Sí, del miércoles 6 de enero al domingo 10 de enero.

Entrevistado: O sea, que que estamos hablando y dura, quiero decir, después del 11 todavía tarda tiempo en quitarse la nieve y tal, así que te estoy hablando de un arco de un año, que es el año de la pandemia que empieza con el confinamiento, y acaba con filomena.

Entrevistadora: Y de todo ese periodo, ¿cuál crees que fue el mayor obstáculo para vosotros como XXXXX en relación con las personas sin hogar?

Entrevistado: Pues dependiendo del momento. Los retos eran distintos cada vez, o sea, el principal era saber qué hacer, el pararte a pensar y saber qué hacer, porque todo era nuevo.

Entrevistadora: Claro y desconocido, ¿no?

Entrevistado: O sea, empezando por yo, soy un señor mayor y trabajo en analógico y de repente estaba en mi casa y yo vivo en Valdemoro. Yo a mí en mí, a las personas voluntarias de mi programa las veo todos los días en el local. De hecho, esto se acaba porque me tengo que ir, o sea, no se acaba ahora, pero que vamos a dejar la reunión en algún momento, porque yo tengo que ir al local. Yo a mis personas voluntarias las veo físicamente, no necesito el teléfono, o sea me comunico por WhatsApp, por correo electrónico, pero técnicamente les veo y de repente hay que cambiar todas las formas, todos los usos.

Entrevistadora: Sí.

Entrevistado: Reforzar mucho el trabajo en red, algo que mi organización, por ejemplo, no valoraba que era el trabajo en red. De repente descubres que si no tienes esa red estás más solo que la una, o sea, que ¿qué haces?

Entrevistadora: Claro.

Entrevistado: Afortunadamente, mi programa tiene una base muy, muy sólida de trabajo en red, pero eso que tenía solo mi programa ahora en mi organización también lo tiene también el programa de mayores en salud mental, ¿no? Pero claro, todo el mundo entendió, hostia, es que si no trabajamos en red... Entonces en el en el primer momento, la principal dificultad fue pescar al voluntariado, o sea, mantener al tejer una red de comunicación con el voluntariado y que no se perdiera. No perderles la vista, vale, porque yo los veía en “cantaranas”.

Entrevistadora: Sí.

Entrevistado: Y de repente había que empezar a llamar por teléfono a atender. La gente estaba como pollo sin cabeza. La segunda fue tejer esa red con la gente que estaba en calle, o sea, ver el que había entrado en una residencia, el que se había metido porque la habían dejado un garaje, el que se había vuelto a su pueblo, el que tenía con el que hablaba con otros tres, porque les seguía viendo, el que todavía estaba en calle etc. Éh vale, después que a nivel logístico, cuando recuperas la actividad, nuestro local no estaba preparado para las medidas de higiene que se requerían en ese momento para garantizarlas.

Y claro, todos fuimos cayendo antes o después, todos tuvimos covid en algún momento y bajas, o sea, técnicos, voluntariado, personas que estaban en calle, gestionar la incertidumbre de lo del primer momento era complicado. La comunicación con el voluntariado, o sea, es un momento de muchísima tensión social, de gente muy tensionada ideológicamente y el voluntariado es muy variopinto y los debates no se pueden contemporizar con lo físico, con una broma, ¿vale? Y el momento de vacunarse, no vacunarse la posibilidad de hacerlo en ...

Eh, tuvo ahí su dificultad, la logística, el reto logístico, o sea, no solo para organizar el recuento.

Hubo dos hitos muy importantes, la organización del recuento y Filomena. A nivel logístico eso fue una locura, fue una locura.

O sea, a lo largo de la pandemia, la ola nos pasó por encima 3 o 4 veces, y esto negaré haberlo dicho, quitarte a los tontos, quitarte a los tontos costó mucho, mucho, mucho. O sea, muchas reuniones estúpidas, y entonces se genera trabajo estúpido al que tienes que responder y tú dices, escucha, qué es que yo sí estoy haciendo cosas.

Entrevistadora: Ya.

Entrevistado: O sea, incluso dentro de mi propia organización, o sea, gente en mi organización pues eso, que no, que no tiene un trabajo directo con la gente a la que le tenías que decir escucha, no me pidas cosas, no te las voy a dar, o sea, no invéntatelo, vale, o sea, te lo inventas, pero no me anden mareando, que tengo un montón de cosas que coordinar, un montón de gente con la que hablar, algo que antes resolvía con 5

personas porque las tenía delante, ahora son 5 llamadas y lo que era media hora se convierte en 2:30, ¿vale?

Entrevistadora: Claro. Pero esto me hablas más de tipo eh ONG, entidades, así como tipo quiero decir, instituciones no gubernamentales como XXXXX u otras, a lo mejor otras ONG?

Si no, ¿me hablas más a nivel tipo a lo mejor de Ayuntamientos?

Entrevistado: A todos los niveles, interno y externo. Sí, sí, sí, a todos los niveles. O sea, un director, mi director, por ejemplo, mi director de repente se quedó sin remos. Es paradón, o sea, decir cuál es el trabajo ahora, sabes o sea.

Entrevistadora: Ya. Ese fue el gran desafío en con respecto a la colaboración entre unos y otros, ¿no?

Entrevistado: Claro, una estructura se basa en... O sea, una organización se basa en una metodología de trabajo. Si de repente te quitan la metodología de trabajo, pero tú tienes que trabajar y ya, ¿pero qué hago? O sea, quiero decir, si yo tenía grupos de ocio y ya no pueden salir los grupos de ocio... ¿Sabes? Entonces teníamos un montón de reuniones de equipo técnico con las delegaciones, con mis compañeras de la delegación de Sevilla, de la delegación de Granada, de la Delegación de Murcia y yo las vivía de manera traumática y decía, de verdad desde el respeto, eh, me la trae flojísima, o sea, no quiero saber nada. O sea, dejadme en paz, me estáis quitando la mañana y yo miraba mi cuaderno y mis tareas pendientes, y yo decía, yo silenciaba y me ponía a llamar. O sea, dejé de escuchar, o sea, yo había reuniones... Yo dejé de escuchar lo que me decía mi jefe, o sea, ni mi jefe ni mi responsable de proyectos, ni ni nadie, porque yo entendía que que se habían quedado sin trabajo que hacer y que se tenían que inventar su propio trabajo, como estaba haciendo yo solo, que el trabajo que yo me inventaba era necesario y no voy a ir a la necesidad de que se inventaban ellos. Y luego, claro, el ayuntamiento te pedía gilipolleces y el no sé, la gente te pedía, te pedían muchas tonterías que decías, escucha que estoy liado. Así te das cuenta de la cantidad de trabajo inútil que hacemos en las organizaciones.

Entrevistadora: ¿Y pero y eso, tú, cómo lo hubieses cambiado? O sea, ¿qué hubieses hecho?

Tú imagínate tú si fueses tu director... Tú eres el director, ¿qué hubieses hecho para ayudar a las personas sin hogar de una manera menos inútil?

Entrevistado: No, no, no se. No es a ver, es que va a sonar mal, pero yo hubiera reunido a los técnicos que estábamos trabajando, o sea, no solo yo, a mí, a mi compañero de prisiones, el que llevaba mayores en aquel momento y a dos o tres más de la organización hubiera dicho, a ver vosotros qué necesitáis y ya está. Y si la de comunicación no tenía nada que hacer, pues chica suerte para ti, quédate en casa.

No pasa nada si te necesitamos, ya te llamamos.

Entrevistadora: Porque vosotros hacéis acompañamiento con las personas sin hogar, no hacéis como por ejemplo Bocatas.

Entrevistado: De reparto de comida.

Entrevistadora: Sí, básicamente.

Entrevistado: Prestación de servicios, ¿no? A ver con los de Bocatas me llevo muy bien. Así, desde lo entrañable no puedo evitar mirarlos como miro a veces a mis hijas, cuando me cuentan algunas cosas de bueno, ya se os pasará, pero cuando yo empecé a repartir, o sea, cuando yo empecé a trabajar en XXXXX de esto ya hace muchos años, había un señor que se llama Enrique, estaba en Plaza Mayor y cuando llegué me dijo, ¿quieres un bocata?

Y yo llevaba, nosotros llevábamos comida, llevábamos una bolsa y una de bocadillos y le dije Enrique, yo venía a decirte a ti que si tú querías un bocata, y me dijo pues es que ya he cenado, dice, pero claro, el del bar me da lo que le sobra, cuando cierra me da lo que le sobra, que me da los pollos para mañana, que está guay, dice, pero luego hay una señora que vive ahí en, no sé qué, que me baja la cena también y acaban de pasar los de San Egidio, dice tengo ahí 3 bolsas y dice, y es que yo ya he cenado y me da puro tirar la comida y yo decía vale, o sea que la comida no, y ahí te das cuenta, yo siempre pongo el mismo ejemplo que es el de Robinson Crusoe.

Entrevistadora:

Sí.

Entrevistado: Robinson Crusoe ha resuelto sus necesidades materiales, si no estaría muerto, ¿vale? O sea, si no ha encontrado que comer con qué vestirse y cómo resguardarse de las inclemencias del tiempo está muerto. Claro, tú le ves y dices, vale, va con barba, mal aseado, tiene mala pinta ya, pero es un superviviente. Si le preguntas después de 10 años en una isla desierta, ¿qué necesita? No te va a decir dame comida, te voy a decir necesito hablar; que si hablamos con un helado, pues mejor, pero lo que necesito es hablar.

Entrevistadora: ¿Y durante la pandemia también lo crees así?

Entrevistado: Sí, el principal problema de la gente es que ahora, se habla mucho de la soledad no deseada con los mayores, las personas que sufren la exclusión estén en la situación en la que estén y piensa que las personas sin hogar son todas, o sea, tenemos mayores, menores y discapacidad, enfermedad mental, adicciones...

Entrevistadora:

Sí.

Entrevistado: Tenemos todo menos población reclusa que les tenemos antes y después, o sea, que tenemos todas las formas de vulnerabilidad social y de exclusión social y todas esas personas tienen dos problemas. Primero el estigma, el cómo los vemos, o sea, tú dices quién eres, dices tu nombre y quién eres y te defines, te defines tú. A las personas sin hogar y a las personas que sufren la exclusión las definimos los demás. Enfermedad mental, adicción, discapacidad etc. no se definen ellos y cuando les definimos no les definimos por lo bueno y lo saben, y eso tiene un coste.

Tus relaciones sociales se limitan a la familia. Si sigues teniendo relación con ellos y a otras personas en tu misma situación y con suerte a los trabajadores que te atienden, o sea, el paradigma de esto es la cárcel. En la cárcel tú te relacionas con otros presos y con funcionarios, pero es que en albergue de personas sin hogar te relacionas con otras

personas sin hogar y con trabajadores del albergue, y si tienes relación con la familia y si no, nada.

La mejor manera de romper el estigma es hacer voluntariado, porque la mejor manera de quitarte los prejuicios es con el conocimiento directo y con el voluntariado te permite el conocimiento directo y además te permite romper esa relación en la que son usuarios.

Así que, ¿por qué no comparto el modelo de bocatas? Porque si las relaciones por lo que te doy no llevamos lo mismo, pero mi voluntariado lo que tiene que aprender es que lo que tiene es su tiempo, sus habilidades sociales y sus ganas de estar con el otro. Y eso, la otra persona también lo tiene y desde ahí se genera un espacio de respeto mutuo donde no hay nada instrumental, porque si el voluntariado no te satisface y no lo disfrutas, lo dejas. Y si la persona no disfruta de tu compañía te manda a tomar por el saco.

Entrevistadora: Totalmente.

Entrevistado: Hay que hacer divulgación, hay que explicar las cosas y a la hora de explicar las cosas hay que hablar de qué es lo que les pasa a las personas sin hogar. Es una situación de violencia porque si es una catástrofe, tú puedes poner más recursos. Si hay un terremoto tú pones recursos, pero es lo que les pasa a personas sin hogar no es un terremoto, es una situación de violencia. Tú enfócalo desde la perspectiva de género, piensa en todas las formas de violencia que se te ocurran. La violencia simbólica, la estructura, la cultural, la agresión directa, la violencia vicaria, el insulto, el desprecio etc. y dime una sola forma de violencia que no padezcan las personas sin hogar y luego piensa quién ejerce la violencia sobre las personas sin hogar y le vas a encontrar con que el ejército, los vecinos, las personas que les atienden... Están todos incluidos, los trabajadores sociales y todos.

Entrevistadora: El resto de la población.

Entrevistado: Si empezamos a entender la situación de las personas sin hogar como una forma de violencia y la atención desde el enfoque de derechos, el problema se resolverá. Por ejemplo, una cosa que hacéis mal. Trabajáis con las personas como si el problema lo tuvieran las personas. Las personas pueden ser adictas, pueden tener consumos, pueden tener enfermedades mentales, pero no se han excluido.

A ellas les hemos excluido nosotros, así que con lo que hay que trabajar es con la sociedad, pero no trabajamos con la sociedad, trabajamos con las personas.

Nos pasa y es otra de las cagadas que hacemos, hablamos por ellos, no son mudos ni idiotas, algunos sí, pero en una sociedad normalizada también hay mudos y hay idiotas, ¿vale?

Entonces, a la gente hay que dejarla hablar y expresarse y explicarse. Si seguimos hablando de usuarios, por ejemplo, en psicología se habla de clientes.

Entrevistadora: Sí.

Entrevistado: Un cliente es guay porque un cliente como paga... O sea, tú no quieres en un hotel, no quieres solo dormir, quieres que el hotel te pregunte ¿Te ha gustado? ¿Habría algo que te gustaría que mejorásemos, que no sé qué no sé cuándo... Vete a un albergue. Como eres beneficiario, encima tienes que dar las gracias y como encima te atendemos en muchos casos desde la caridad de las organizaciones religiosas pues... Así que eso, yo quiero que en la academia os dediquéis los que estáis en esa parte a hablar de violencia.

Entrevistadora: Sí.

Entrevistado: Vale más.

Entrevistadora: Nada más. Con eso yo creo que voy teniendo más o menos todo. Me vale.

Entrevistado: Vale, tienes mi teléfono, tienes mi correo, si te queda alguna duda, alguna cosa que se te ocurra después o lo que sea me dices, ¿vale?

Entrevistadora: Genial, pues muchas gracias, muchas gracias.

Entrevistado: Vale de nada perfecto hablamos.

Entrevistadora: Vale, gracias Chao.

Entrevistado: Chao.

Transcripción entrevista: voluntaria de la entidad XXXXX

Entrevistadora: Hola, yo soy Olalla, encantada de conocerte y gracias y nada.

Entrevistada: Igualmente.

Entrevistadora: Eso, lo que ya te he dicho antes. Estoy haciendo mi TFG sobre el impacto que tuvo la pandemia en las personas en situación de sinhogarismo en la ciudad de Madrid y bueno, nada, antes de comenzar me gustaría explicarte que esto es totalmente voluntario, que en cualquier momento si no quieres contestar alguna cosa o lo que sea, que no hay ningún problema y que nada para empezar, pues eh, si me pudieses describir lo que durante la pandemia, lo que tú hacías en XXXXX para empezar.

Entrevistada: Vale, eh, a ver, yo yo antes de la pandemia estuve varios años con XXXXX saliendo de ruta como voluntaria y todos los martes, ¿no? Entonces, es un poco lo que hacemos los voluntarios, salir a la calle y con la excusa de llevar, pues un cola cao o algo de comer, pues charlamos con las personas que viven en la calle.

Entrevistadora: Sí.

Entrevistada: Entonces, cuando la cosa se empieza a poner complicada, nosotros, claro, seguimos haciendo hasta el final, hasta que declararon el confinamiento y entonces nos tuvimos que quedar todos en casa.

Entrevistadora: Sí.

Entrevistada: Ahí se para, obviamente los trabajos, las rutas, todo, ¿no? Nadie podía salir y entonces pues las personas sin hogar quedaron como más desatendidas que nunca. Y al cabo de un periodo de tiempo que no recuerdo exactamente cuánto fue, bueno pues se empezaron a realizar movimientos, ¿no? para tratar de llevar a las personas sin hogar a lugares donde pudieran pasar la noche, estar acompañados, ¿no? dentro de... Bueno en esos lugares, pues este, entre ellos están los albergues, de personas sin hogar, entonces una de las cosas que sé que se empezó a plantear al cabo de poco tiempo fue establecer

una comunicación telefónica con las personas sin hogar, en muchas de ellas situadas en distintos albergues.

Entrevistadora:

Sí.

Entrevistada: ¿No? De la Comunidad de Madrid entonces, bueno, pues los voluntarios nos ofrecimos para para hablar por teléfono con las personas sin hogar que lo que lo deseasen, ¿no? Entonces, durante el periodo más duro del confinamiento pues lo que se estuvo haciendo, bueno, aparte de las organizaciones y tratar de mover a las personas, de sin hogar a albergues o a un lugar un poco seguro, pues nosotros como voluntarios nos dedicamos un poco a hablar con las personas sin hogar por teléfono, solo las que querían hablar. Y eso fue así durante el confinamiento más duro. Cuando se empezó a flexibilizar un poco y empezamos a poder salir, pues volvimos a las rutas, los que quisimos, los que pudimos, y entonces pues había una política muy estricta.

Nosotros tenemos un local que está ubicado en la en la Universidad Complutense, cerca de la Facultad de Periodismo, donde pues acudimos a buscar provisiones, ¿no?

Entrevistadora: Sí.

Entrevistada: Pues comida que era el Banco de Alimentos, pues el cola cao, el café, lo que sea, ¿no? Entonces comenzamos a salir solos. Normalmente va todo el equipo de ruta al local. Cuando comenzamos a salir solo podía ir a una única persona con mucho cuidado, con todas las medidas y bueno, pues empezamos a ir una persona por ruta a quedar con el resto de los voluntarios de la ruta que quisieran salir y empezar otra vez a ir a la calle y ver dónde estaban esas personas con las que nosotros habíamos ido hablando, pues meses antes, años antes, ¿no? Porque una de las cosas, digamos más... no complejas, pero bueno que se hace un poco complicado de las personas sin hogar es que se mueven mucho.

Entrevistadora: Claro.

Entrevistada: Entonces, claro, ha habido gente que yo he dejado de ver años y luego han vuelto a aparecer. Entonces, claro, nunca se sabe a veces dónde están y en cuanto se te mueven de la zona por la que tú sueles pasar, pues los pierdes de vista.

Y a raíz de la pandemia, pues hubo mucho movimiento, muchas personas que cambiaron de ubicación y entonces era un poco más complicada, complicado encontrarlas. Íbamos un poco haciendo recuento, ¿no? de las personas que conocíamos entonces, pues inicialmente lo que hacíamos era llevar muchas mascarillas, les dábamos muchas mascarillas, hablábamos con ellos, veíamos como estaban, les dábamos información, la que teníamos y luego cuando arrancó la campaña de vacunación un poco más adelante, pues desde la organización también se fomentó que los voluntarios se vacunasen y que las personas sin hogar se vacunasen.

Entrevistadora:

Sí.

Entrevistada: Claro, eso ya es más complicado, pero bueno, también se hizo como una labor de bueno, de acompañamiento y de difusión, del tema de la vacunación entre las personas sin hogar y de hecho en mi ruta hubo dos o tres compañeros creo recordar que se vacunaron gracias a la organización. Yo, como soy profesora, también me vacunaron por otro lado, entonces no, la primera vacuna no, no me hizo falta ponerla a través de XXXXX. Pero bueno, se hizo una labor bastante importante de vacunación entre voluntarios y personas sin hogar. Eso fue un poco, digamos, y después del confinamiento duro, casi el primer año después de la pandemia, ¿no? Digamos, el curso que vino de septiembre del 21 hasta junio del 22, pues seguíamos con mucho cuidado yendo pues, a al local, una persona, llevando muchas mascarillas, dando mucha información y un poco reubicando otra vez a las personas y viendo dónde estaban.

Entrevistadora: Y durante ese tiempo de confinamiento, que lo que más hacía, mmm era por ejemplo apoyo telefónico, o sea, hablar con ellos a través del teléfono, no? O sea, tú si tuvieses que pensar en algo que realmente esas personas, tú crees que pedían o que solicitaban, ¿que sería? O sea, a nivel tanto de suministros básicos como psicológico, a nivel de querer hablar o tener compañía de lo que fuese.

Entrevistada: Pues a ver, es es una pregunta complicada, eh, porque realmente yo pensé que iba a haber muchas personas que demandaran el servicio de atención telefónica y luego al final no fueron tantas, o yo hablé, me parece con una persona. O sea, que no había tantas personas que luego quisieran contactar telefónicamente, ¿no? También había muchos voluntarios, a lo mejor las llamadas fueron distribuidas, no sé, no sé si sabría

responder bien a esa pregunta.

Yo creo que las personas sin hogar, pues eran un poco reticentes a algunas, o sea, tenían miedo como todo el mundo, ¿no? pero a veces eran reticentes también a moverse a algún lugar específico. O sea, son, digamos que ya es un poco costoso establecer un vínculo sobre costoso en tiempo, quiero decir, entonces, claro, al final yo creo que lo más, lo más difícil en esa situación para ellos fue, pues, decidirse a ir a un lugar, como confiar, no en que las iban a llevar a algún sitio, sino que estuvieran bien.

Entrevistadora: Sí.

Entrevistada: Confiar en la vacunación, o sea, yo creo que al final una de las cosas que que más cuesta establecer es el vínculo y es la confianza con con las personas sin hogar, como es normal. Entonces, claro, esta situación fue muy compleja y bueno de un día para otro estábamos metiéndonos en casa y a ellos diciéndoles que tenían que ir a sitios que no conocían porque había un virus, o sea, era todo una situación bastante confusa para todos.

Entrevistadora: Claro.

Entrevistada: Y para ellos también, porque al final, pues a veces también son algunos, son suspicaces, no tienen más suspicacias, más reticencias a la hora de...

Entrevistadora: Ya, de ayuda, ¿no? de recibir ayuda.

Entrevistada: De recibir ayuda. Sí, sí, sí, sí, sí.

Entrevistadora: Vale, ¿y tú? En ese momento, eh, bueno, el contrato que pudiste tener con las personas sin hogar y comparándolo tanto en el momento en el que lo viviste como a partir de ello, de la pandemia, ¿tú has notado que ha habido un impacto en la salud mental de estas personas?

Entrevistada: A ver esa pregunta, uf. No, no me atrevo a respondértela, no me atrevo a responderla y a ver. No porque no, o sea, no tengo suficientes datos. No sé cómo decirte,

a ver las personas sin hogar en muchos casos ya están sosteniendo una situación de vulnerabilidad muy elevada y hay problemas de salud mental también que a veces son previos a la situación de sinhogarismo y a veces son posteriores ante esa situación de tanto estrés que tienen que vivir, ¿no? entonces atreviéndome a decir algo pues que esa situación impactó en ellos, como en la mayoría de la población, o sea, me refiero, es una situación estresante para todos, para ellos también, que además, ya está en una situación muy vulnerable de por sí, pero así con números en la mano, no te puedo responder a esa pregunta, ¿sabes?

Entrevistadora: Vale, vale. Con respecto a algún... ¿Cuál fue para ti el momento más difícil vivido durante la pandemia como voluntaria?

Entrevistada: A ver, pues para mí yo creo que el momento más difícil fue cuando nos meten en casa y no podemos salir y pienso pues entonces esas cosas, que están en la calle, donde estarán que les estará pasando, quién les está ayudando... Porque yo tengo la sensación de que los primeros días quizás semanas, fueron un poco caóticas para todo el mundo y no sé hasta qué punto esas personas recibieron la ayuda. En el momento inicial, realmente yo creo que hubo personas que tuvieron que esperar bastante, estando en la calle solas, imagino el miedo y la sensación de desamparo.

Entrevistadora: Claro.

Entrevistada: Entonces para mí, yo creo, para mí el momento más difícil fue, pues las primeras semanas, cuando no se sabía nada y parecía que nada arrancaba, y que esas personas estaban solas en la calle.

Entrevistadora: Y dentro de XXXXX a parte del contacto telefónico, ¿qué otras llevaste a cabo? Otras acciones, o sea, quiero decir, a mí me han dicho que eso, que cuando estaba el confinamiento había un coordinador, ¿no? No sé cómo le llamáis, que era una sola persona de esa ruta que normalmente había solo uno. ¿Podía salir entonces, tú fuiste de esas personas que salió o no?

Entrevistada: Yo era en aquella, yo creo que era la coordinadora de mi ruta, yo no salí en el confinamiento más duro, no salí, no salí esas semanas, no, no, creo que creo que no,

creo que no. Yo creo que empecé a salir cuando se pudo salir, o sea, cuando yo creo que estuve varias semanas sin salir de ruta, mi ruta no salió nadie de mi ruta.

Entrevistadora: O sea, saliste cuando daban el permiso este para salir a hacer deporte y tal, ¿no?

Entrevistada: Cuando daban el permiso ya específico a ciertas personas para salir a hacer, pues por ejemplo, este tipo de voluntariado teníamos un permiso especial para salir.

Entrevistadora: y ahí y ahí, ¿qué se hacía?

Entrevistada: Nosotros cuando salimos de ruta hay distintas rutas a cubrir. Hay varias, varios itinerarios, varios recorridos. La mayoría son a pie, pero hay alguna ruta que va en coche, entonces nosotros salimos del local, arrancamos nuestra ruta y hacemos el recorrido habitual buscando a las personas que solemos ver. Es verdad que luego, bueno, pues a veces echar un ojo por alguna otra calle, pero en general vamos siguiendo casi siempre el mismo recorrido, buscando a las personas que conocemos o que no, porque hay veces que aparece siempre gente nueva, en en las rutas suele aparecer gente nueva. Entonces al principio íbamos buscando a las que conocíamos, intentando enterarnos de donde estaba cada cual.

Entrevistadora: Vale y con respecto a vuestra colaboración, o sea, ¿tú colaboraste en primera mano con otras organizaciones tanto gubernamentales como no gubernamentales? A cualquier tipo de nivel.

Entrevistada: Yo estuve durante el confinamiento, sí que estuve, pero no sé, no tiene que ver con personas sin hogar, exactamente, ¿te refieres solo a personas sin hogar o...?

Entrevistadora: Sí, o sea, colaborar por ejemplo, imagínate, colaborar con Banco de Alimentos o colaborar con alguien que sea del Ayuntamiento para ayudar a las personas sin hogar.

Entrevistada: No, personas sin hogar no. Estuve en una asociación aquí vecinal en mi barrio que que estaba en Banco de Alimentos, porque mucha gente se quedó, pues eso, sin recursos ni nada. Entonces, pues nada estuve metida ahí, que podíamos ir a organizar,

pues comida que se le daba luego a las familias más vulnerables del de mi barrio, ¿no? pero no, no eran para personas sin hogar, era para personas en riesgo de exclusión.

Entrevistadora: Vale, y tú, ¿has conocido alguna colaboración que se haya hecho entre distintas organizaciones para ayudar, o sea, de XXXXX con otras personas o con otras organizaciones para ayudar a personas sin hogar?

Entrevistada: No, ahí no estoy muy puesta, sé que XXXXX colabora con otras organizaciones, o sea, que está en contacto con bocatas y otras tantas organizaciones que se ocupan también de personas sin hogar, pero no conozco que colaboraciones se llevaron a cabo la pandemia.

Entrevistadora: Vale y con respecto a los desafíos, ¿cuál dirías que fue el principal desafío que enfrentaste como voluntaria de XXXXX?

Entrevistada: ¿Durante el confinamiento?

Entrevistadora: Bueno, a lo largo de la pandemia, puede ser después.

Entrevistada: Pues yo creo que lo principal o el principal reto era garantizar que las personas sin hogar estaban en un entorno seguro. Yo creo que ese fue el principal desafío, ¿no? Al principio encontrarles, saber dónde estaban donde les habían llevado, si estaban bien o no... Eso era lo primero, ¿no? Y una vez que ya sabes si están bien o no, pues tener la sensación de que están cuidadas, de que están acompañadas y de que están atendidas, vacunadas, que alguien se está ocupando de ellos etc.

Entrevistadora: Y como como equipo, o sea, en XXXXX, vosotros, como como equipo, como la red que sois, ¿cómo os adaptasteis para seguir brindando ese apoyo? Porque claro, vosotros tenéis que seguir dando ese apoyo, pero en realidad vosotros también tenéis la preocupación de vuestras familias, con respecto a todo tipo de relaciones personales que tengáis, entonces, cómo ¿cómo compagináis eso, lo familiar con esto?

Entrevistada: Bueno, haber desde la organización el responsable de la entidad, en cuanto pudo, puso en marcha distintos tipos de, digamos, de actividades, ¿no? El tema del acompañamiento telefónico, entonces todo el rato nos comunicamos por correo

electrónico, nos iban contando las novedades que había al respecto, ¿no? Luego nosotros, cada grupo de voluntarios, o sea, aparte de recibir información bidireccional de la organización y nosotros a la organización, luego cada grupo de voluntarios tiene un propio.... Normalmente funcionamos por WhatsApp, con un grupo de WhatsApp y nos vamos comunicando, ¿no?

Hombre, a ver, pues una de las preocupaciones, por lo menos que yo tenía y yo creo que teníamos todos, era el tema del contagio cuando salíamos de ruta, porque al final, pues tú sales de rutas en contacto con personas muy vulnerables que muchas veces están enfermas, independientemente del coronavirus porque tiene una situación de calle. Entonces, por ejemplo, una de mis preocupaciones era el tema de, pues primero que dejamos de tocarnos porque cuando tú ves a una persona sin hogar, muchas veces depende de la persona, ¿no? Pero le das un saludo, con dos besos, a veces le das la mano, a veces no sé qué... Y entonces, pues una de las primeras cosas que dejamos de hacer fue tocarnos, en general también entre nosotros, pero con personas sin hogar, igual. Durante un tiempo, incluso salíamos con guantes y con mucho cuidado extremando las medidas de higiene,

Entrevistadora: Sí.

Entrevistada: Y luego, pues cuando llegas a casa, pues igual, pues extremado las medidas de higiene y... tenía especial cuidado con mi familia, digamos, y pues con mascarillas todo, como todo el mundo.

Entrevistadora: Vale, sí. Mirando... Si miras hacia atrás, eh, ¿qué experiencia te llevarías como voluntaria en XXXXX durante la pandemia?

Entrevistada: A ver, eh, yo en realidad es que, o sea, yo he estado como 10 años de voluntaria con XXXXX y la pandemia ha sido solo, pues al final una parte más, o sea, me cuesta decir, pues de la pandemia me llevo esto porque en realidad lo que me llevo de la pandemia es un poco lo que me llevo de trabajar con personas sin hogar y de estar con personas sin hogar durante todos estos años, ¿no? Y me llevo que que es una actividad (se derrumba emocionalmente)

Entrevistadora: Ay, no pasa nada, no te preocupes.

Entrevistada: Perdón, a ver, o sea, a mí las personas sin hogar me parecen un colectivo muy marginado, muy marginado, que no está ahí porque quiere, o sea que bueno, pues pues que son personas que han sufrido muchas veces procesos de duelo uno detrás de otro y que no han tenido tiempo para recuperarse de un duelo y ya tienen otro. Entonces me llevo en general, pues haber podido conocer mejor esa realidad, haber podido acompañar, compartir, aprender, entender lo complejo de de ser los excluidos entre los excluidos y sobre todo también la capacidad de poder hablar de estas personas a otras, porque muchas veces cuando vamos por la calle nos pasa que hay gente que que no los mira porque no quiere.

Entrevistadora: Sí.

Entrevistada: Hay gente que no los mira porque no los ve siquiera, hay gente que los ve y piensa que es que algo habrán hecho para estar ahí, algo habrán hecho mal, habrán tomado malas decisiones... Y yo una de las cosas que me llevo es entender que no es tan difícil estar ahí, que nos puede pasar a cualquiera, aunque creamos que no, entonces tanto la pandemia como antes, es la pandemia pues yo me llevo, pues mucho aprendizaje, muy buenos momentos también, muy buenos momentos de pasármelo bien. O sea que que para eso hacemos voluntariado, también para pasárnoslo bien, para acompañar a un colectivo que que a nosotros nos gusta, ¿no?

O sea me cuesta cómo sacar algo solo de la pandemia. La pandemia recuerdo, pues preocupación, pues por saber cómo están esas personas, pues a ver si están siendo atendidas o no... En realidad fue lo que yo me llevo, es como mucho, aprendizaje y mucho agradecimiento. Yo ahora mismo no puedo, o sea, no, no soy voluntaria porque la ruta se acaba muy tarde y madrugo mucho entonces, claro, no puedo, no puedo, pero reconozco que no hago más que pensar cómo volver porque es que, porque es que a mí, o sea, el colectivo, me no sé, me emociona.

Entrevistadora: Sí, qué bien, totalmente, ¿no? Además, hace falta que haya gente así, que pueda como desmentir lo que lo que se piensa, ¿no? De generalizar y no atender un poco más a las individualidades de cada persona que solo les, solo les une el estar en

no tener un sitio donde dormir, estar en la calle y tal, pero luego cada uno es un mundo, no tienen nada que ver.

Entrevistadora: Cada uno sí, cada uno es un mundo, entonces es verdad que hay veces cuando escuchas a la gente, o sea, yo creo que es un colectivo o poco conocido, o sea, a ver, bueno no todos, o sea, los colectivos a veces que están excluidos no son conocidos por mucha gente, pero este en particular me parece a veces bastante desconocido si no has estado en contacto con ellos, pues la gente no, no tiene a veces una opinión formada, entonces para mí siempre me llama la atención, eh desde que era pequeña, o sea que no es algo que que sea de cuando he sido mayor, pero, pero es verdad que que yo a todo el mundo le recomiendo pues que salga de ruta, ¿no? Y que y que y que pase por ahí, que conozca la gente, que que hable, que comparta, porque al final va de eso, va de va de compartir. Va de establecer vínculos horizontales con las personas, va de de hablar y de establecer un, pues un vínculo que permanezca en el tiempo y eso es lo que hace también que que esas personas pues tengan confianza en ti, estén deseando que llegues, para poder charlar un rato, aunque luego sepan que te tienes que ir a otro lado y bueno, no sé, sí, todo eso me llevo no solo de la pandemia, sino en general del voluntariado, sí.

Entrevistadora: Genial, que bonito. Otra pregunta que me gustaría hacerte es ¿si ha cambiado tu perspectiva con respecto a la importancia que tiene el trabajo de voluntariado en la Comunidad para estas personas desde la pandemia?

Entrevistada: No, o sea, yo creo que el voluntariado es súper importante antes, durante y después de la pandemia. O sea, es verdad que en la pandemia los vulnerables se hicieron aún más vulnerables entonces esas personas...

Entrevistadora: A lo mejor le has dado más importancia a partir de la pandemia, ¿no?

Entrevistada: Eh... A ver, creo que sí, o sea, ya ya sé lo que quieres decir, hombre, desde ese punto de vista, claro, cuando la cosa se pone complicada, las personas que están en situación de vulnerabilidad o de exclusión necesitan todavía más ayuda, pero no solo de los voluntarios, sino de la de la del propio Gobierno, del de la propia política y de los sistemas. Porque al final yo sí que pienso que los voluntarios tienen un espacio y que es importante su trabajo, pero es más importante o son más importantes las medidas que se toman desde la política y desde los gobiernos porque al final nosotros no somos

trabajadores sociales, no somos educadores sociales, ni educadores de calle y no vamos a sacar a nadie de la calle. O sea, los voluntarios estamos ahí para acompañar y hacerlo bien en la medida de lo posible para para facilitar que quien quiera salir pueda salir, pero siempre está en manos de de las administraciones y de los profesionales de la de la de trabajo social o de la educación social.

Entrevistadora: Sí.

Entrevistada: Entonces al final yo creo que los voluntarios hacen una labor que es muy importante y por supuesto más en momentos de especial dureza como puede ser la pandemia o confinamiento, pero creo que lo que tiene que mejorar son las políticas públicas y el dinero que se invierte en atender a personas que están en riesgo de exclusión, eso es lo que realmente también marca diferencias.

Entrevistadora: Mhm entonces tú cómo... Hablando de esto, un poco tu como voluntaria que has estado ahí a pie de cañón, por así decirlo y de lo que has podido ver en la gestión que se ha llevado a cabo con las personas sin hogar, no solo de XXXXX sino de del resto de instituciones, entidades y demás, ¿tú crees que se ha hecho un buen trabajo con estas personas?

Entrevistada: ¿Durante la pandemia?

Entrevistadora: Sí.

Entrevistada: Pues, a ver, yo creo que los primeros días o incluso semanas fueron muy confusos y muy complejos, pero yo sé que las organizaciones como XXXXX y como otras desde el primer momento se pusieron en marcha para poder atender bien a estas personas. Creo que lo hicieron lo mejor posible y que se hizo lo mejor posible, pero sigue siendo mejorable.

Entrevistadora: Ajá. ¿Y alguna recomendación de cómo mejorarías o hubieses mejorado tú la situación? Pues en la intervención en las, pues las políticas, todo eso, alguna.

Entrevistada: Bueno, yo creo que es algo bastante general, ¿no? Y es que yo creo que hacen falta más recursos económicos y más recursos personales, más profesionales y más dinero para poder responder rápido y para poder dar recursos, o sea, no digo que se hiciera mal, eh. Yo creo que se hizo como se pudo y que se les atendió, pero bueno en general, pues sin pandemia cada año la campaña de frío, pues no hay tantas plazas para las personas en los albergues, nos faltan recursos en general, pues cuando surge una cosa puntual como fue la pandemia que fue sobrevenido, rápido y tal, pues las organizaciones se ponen manos a la obra y hacer lo mejor posible, pero claro al final faltan recursos, pero es de siempre, no es solo de la pandemia, es siempre.

Entrevistadora: Vale, y ¿tienes alguna sugerencia o idea de cómo XXXXX en Madrid podría fortalecer la respuesta que da ante situaciones de emergencia en el futuro?

Entrevistada: A ver XXXXX yo creo que es una organización bastante potente que trabaja como a al tope de sus posibilidades, ¿no? Por supuesto, claro que le vendría bien tener más personal, más personal contratado más, pero claro, también depende de la financiación. Hay muchos voluntarios XXXXX, pero es verdad que también hace falta personal que esté ahí, que sea profesional, ¿no? como el responsable de la entidad o como otros tantos que están ahí, que son personas que han estudiado, se han preparado para eso.

Entrevistadora: Sí.

Entrevistada: Porque los voluntarios, pues muchas veces podemos tener muy buena voluntad pero no somos profesionales, que a veces no hace falta, eh, pero pero que yo creo que a XXXXX o a cualquier organización de este estilo siempre le vendrían bien más ayudas, más dinero, o sea, incluso para hacer divulgación, para contar que son las personas sin hogar en centros escolares, en universidades. Para eso hace falta también financiación, o sea, que puedes tirar de voluntarios, pero siempre sería siempre es bueno que haya alguien que pueda coordinar y que se dedique a eso. Eso estaría fenomenal.

Entrevistadora: Claro, vale, pues nada, si quieres dar alguna recomendación o perspectiva más con respecto a esto...

Entrevistada: Pues nada, que yo animo a todo el mundo que haga voluntariado con personas sin hogar.

Entrevistadora: Genial, pues muchísimas gracias. Me has respondido a lo que a lo que estaba buscando.

Entrevistada: Bueno, no sé si he podido ayudar mucho, no sé, pero bueno, lo lo poco que recuerdo, lo poco que... porque es que es verdad que que es, que también son momentos que que ya no es que haya borrado, pero sí que en parte me cuesta recordar ciertos momentos de la pandemia.

Entrevistadora: Sí, claro, claro. No te preocupes.

Entrevistada: Pero vamos por mi parte, nada más. Que está genial el trabajo, seguro que es un tema muy interesante y que ojalá mucha gente se anime a salir, aunque sea alguna vez de ruta y a conocer personas sin hogar.

Entrevistadora: Eso es, pues nada, pues muchísimas gracias.

Entrevistada: Nada, nada. A ti, que vaya muy bien.

Entrevistadora: Gracias igualmente, y muchas gracias.