



Rastreadores de la Unidad Militar de Emergencias en una de las salas del *call center* instalado en el Cuartel General de la unidad en Torrejón de Ardoz. Debajo, efectivos de la miembro del Grupo de Regulares de Melilla nº 52 en el Centro Tecnológico de la ciudad autónoma, desde donde llaman a las personas que han dado positivo



Amada





Helène Gicquel

Los rastreadores de las Fuerzas Armadas colaboran con las comunidades autónomas para localizar e informar a posibles infectados por el coronavirus, una labor fundamental en esta fase de la pandemia para frenar los contagios y salvar vidas

MISIÓN BALUARTE: una defensa contra el COVID-19

Armada en su Cuartel General de Madrid y un
en COVID-19 y a sus contactos.



Ciudad Autónoma de Melilla

EN una de las salas del *call center* instalado en el Cuartel General de la Unidad Militar de Emergencias, diez militares llaman simultáneamente por teléfono a personas que han dado positivo en COVID-19. Tras confirmar que se han hecho una PCR y que conocen el resultado de la prueba, se interesan por su estado de salud, sus posibilidades de conseguir alimento y medicación o si son personal de riesgo por tener patologías previas o una edad avanzada. A partir de ahí, les preguntan sobre sus contactos recientes, con quién han estado desde dos días antes de tener síntomas o, si son asintomáticos, desde que se realizaron la prueba. Hay que localizar a estas personas e informarles de la obligación de ponerse en cuarentena

para, así, cortar la línea de transmisión de la enfermedad. Los militares se han convertido en rastreadores y su misión es evitar que la enfermedad se propague sin control. Saben que su cometido, en esta fase de la pandemia, es fundamental y que cuanto más rápido actúen, más vidas se salvarán.

Mientras ellos llaman, un teniente enfermero se acerca a cada uno de los puestos para resolverles dudas sanitarias y ayudarlos con los interlocutores más sensibles. Junto a ellos, el jefe de la Unidad de Verificación Epidemiológica mantiene contacto permanente con la Comunidad Autónoma de Madrid, institución que ha enviado a dos especialistas para explicarles cómo funciona la aplicación informática con la que trabajan o cualquier otra cuestión sobre su

labor. Es 11 de septiembre, el primer día de estos militares como rastreadores y todo está saliendo según lo previsto.

Forman parte de la operación *Misión Baluarte* puesta en marcha por el Ministerio de Defensa y de cuya dirección se ha hecho cargo el nuevo jefe del Mando de Operaciones, el teniente general Francisco Braco. Desde la base de Retamares (Madrid), al igual que sucedió con la operación *Balmis*, se coordinan de nuevo todas las intervenciones de las Fuerzas Armadas, incluido el trabajo de los rastreadores ya disponibles.

El Departamento, a través de la UME, ha formado como rastreadores a los 2.000 militares que el Gobierno ofreció a las comunidades autónomas a finales de agosto. A alguno más, por si fuera necesario. Quince de ellas —todas menos Cataluña y el País Vasco— han aprovechado este ofrecimiento y a lo largo del mes de septiembre han ido integrando en sus sistemas a los miembros de las Fuerzas Armadas.



Ciudad Autónoma de Melilla

El presidente de Melilla, Eduardo de Castro, se interesa por el trabajo que desarrollan los rastreadores militares en el centro de seguimiento de la ciudad autónoma.

Al cierre de esta edición, un total de 1.762 rastreadores solicitados por las comunidades autónomas ya estaban trabajando. De ellos, 1.323 pertenecen al Ejército de Tierra, 206 a la Armada y 231 al Ejército del Aire.

Andalucía, con 360, es la comunidad autónoma que más militares ha pedido para esta labor, seguida de Casti-

lla y León, con 245, Galicia, con 180, y Madrid y la Comunidad Valenciana, con 150, unas cifras que podrían variar en función de la evolución de la pandemia.

Dada la experiencia acumulada, la Unidad Militar de Emergencias también podría formar a rastreadores civiles en aquellas comunidades autónomas que lo soliciten.

> SARGENTO CHRISTIAN SEVILLA RICÓS / EJÉRCITO DE TIERRA

«Nos reciben muy bien cuando decimos que somos militares»

EL sargento Sevilla se ha encontrado con tres perfiles diferentes entre las personas a las que ha rastreado desde el Centro de Coordinación COVID de Mallorca, donde trabaja junto a enfermeras civiles. «Están las que no pueden contener las lágrimas al enterarse de que un familiar es positivo, las que aceptan el resultado y están dispuestos a hacer lo que haga falta y las que están en fase de negación». Le pasó con una señora y su hija: «Alegaban que se encontraban bien y que no iban a guardar cuarentena porque temían perder el trabajo. Al final conseguí hacerlas entrar en razón y siempre que las llamaba, para hacerles el seguimiento, estaban en casa». Si alguien se niega en redondo a seguir las normas se aplica el protocolo: «Llamamos al 112 y, a partir de ahí, se avisa a las Fuerzas de Seguridad del Estado, que se presentan en el domicilio y se aseguran de que no salen de casa».

Cuando se enfrenta a casos difíciles se acuerda de la formación recibida de Defensa y de la comunidad autónoma balear donde «trabajábamos con casos reales». Sabe que sus principales herramientas como rastreador son su voz y un discurso convincente. «La mayoría de la gente nos recibe muy bien, sobre todo, cuando les decimos que somos del Ministerio de Defensa y que pertenecemos al Centro de Coordinación COVID».



TRASPASO DE COMPETENCIAS

Los primeros rastreadores de la UME fueron la punta de lanza de la *Misión Baluarte*. «Igual que en la operación *Balmis*, para dar tiempo al resto de las unidades de las Fuerzas Armadas a que adquieran formación y configuren sus equipos», explicaba el jefe de la unidad, teniente general Luis Manuel Martínez Meijide, el primer día de rastreo. «Nosotros tenemos presencia en todo el territorio nacional y la capacidad y la costumbre de tratar con las autoridades civiles. Ha sido muy fácil ponernos a su disposición».

«Pero además tenemos nuestras misiones, las emergencias», añadía el teniente general Martínez Meijide en referencia a la participación de la unidad en la campaña contra los incendios forestales, en inundaciones o grandes nevadas. De hecho, mientras formaban a los rastreadores, participaban en cuatro incendios simultáneos. «La UME ha hecho el esfuerzo inicial y vamos a dejar el camino



Comandancia General de Baleares

Ejército del Aire



> CABO FUENSANTA LÓPEZ BELMONTE / EJÉRCITO DEL AIRE

«Tenemos que ser conscientes de lo que está pasando»

EN la base de Alcantarilla (Murcia), la cabo Fuensanta López Belmonte ha dejado aparcada su labor en la oficina de comunicación para ser rastreadora. En su primer día se centró en cerrar algunos expedientes que habían quedado abiertos, «personas que habían dado positivo pero no cogían el teléfono desde hace tiempo, pero que ya habían superado el tiempo de cuarentena». En casi todas sus llamadas, ha tenido la suerte de encontrarse positivos muy colaborativos. «Incluso nos han llamado ellos más tarde porque habían recordado algún contacto que no nos habían dicho». Es el caso concreto de una mujer de 52 años a la que tuvo que comunicar que había dado positivo en la PCR. «Esperaba la llamada del centro de salud y cuando le dijimos que éramos rastreadores, ya se imaginó el resultado. En un primer momento le dio mucha rabia pero se volcó en facilitarnos toda la información que le pedimos».

La cabo López Belmonte agradece la formación que ha recibido, primero *on line* y después de la Región de Murcia. «Me ha gustado mucho y me ha enseñado, entre otras cosas, que cuando llamo a un positivo tengo que ir poco a poco con él. No puedo entrar de golpe y decirle: hola, buenos días, es usted positivo en COVID-19». Sabe que la labor de rastreadora cambia día a día, llamada a llamada. «Hasta ahora todo ha ido bien, las personas a las que llamo son responsables y guardan cuarentena. Todos tenemos que ser conscientes de lo que está pasando para poder parar esto. Si no, va a ser un desastre», concluye.

Las comunidades autónomas han solicitado 1.762 rastreadores militares de los 2.000 ofrecidos por el Gobierno



OCP/UME

> CABO ALEXIS DÍAZ RIVERO / UNIDAD MILITAR DE EMERGENCIAS

«Si todos colaboramos, todos nos protegemos»

EL cabo Alexis Díaz Rivero se ha encontrado con distintas situaciones en las llamadas que lleva realizadas desde que comenzó su labor de rastreador pero, en la mayoría de ellas, ha descubierto que los ciudadanos están muy informados sobre lo que tienen que hacer si son positivos. «Saben lo que es una cuarentena, un aislamiento, cuándo es personal de riesgo... Todos han aceptado mis llamadas bastante bien, aunque a algunos les tuve que comunicar yo el resultado de la prueba porque aún no lo conocían».

A los que se muestran más reacios a facilitar los datos de sus contactos, el cabo Alexis les convence de que frenar los contagios es cosa de todos. «Les digo que si ellos no colaboran, otros pueden contagiarse. Que si su vecino hiciera lo mismo, él podría estar enfermo sin saberlo y transmitir el COVID-19 a su madre o a sus abuelos. Cuando centras el problema en sus seres queridos, cambian de actitud». Asegura que la formación que ha recibido en su unidad le facilita la tarea a acometer con sus interlocutores. «Me gusta comunicarme con la gente, pero hay que saber hacerlo. No es lo mismo con los jóvenes —con los que resulta más ágil— que con las personas mayores, que muchas están solas, se aburren y solo quieren hablar y hablar». «No diría que los ciudadanos estén angustiados —puntualiza—, más bien inquietos porque recuerdan el primer brote y se preguntan que a dónde vamos a llegar».

allanado a los que vengan después con el uniforme caqui o azul. Entonces, humildemente daremos un paso al lado para que ellos ocupen el puesto. Se hará de manera progresiva», puntualizó.

Pocos días después, se llevó a cabo la transferencia de la coordinación de la *Misión Baluarte*. En casi todas las comunidades participan militares de los Ejércitos y de la Armada con el asesoramiento del Cuerpo Militar de Sanidad. Para ello, han establecido una Unidad de Vigilancia Epidemiológica dividida en secciones, en cada comunidad que ha solicitado rastreadores. En Madrid, por ejemplo, esta UVE está compuesta por cinco secciones, dos de Tierra, dos del Aire y una de la Armada.

«Es importante que los rastreadores sean de la zona a donde llaman. Que te llame alguien con tu mismo acento, con tus mismas expresiones... da confianza», puntualiza la capitán enfermera Laura Osuna, uno de los sanitarios que apoya a los rastreadores de la UME.



La Misión Baluarte, como la operación Balmis, se coordina desde el Mando de Operaciones del EMAD



El Ejército del Aire

Algunos de los rastreadores seleccionados por el Ejército del Aire, durante la formación presencial recibida en la base aérea de Torrejón de Ardoz (Madrid).

INCORPORACIÓN PROGRESIVA

Los militares ofrecidos a las comunidades se han incorporado a la tarea de rastreadores de manera progresiva. «Es mejor ir poco a poco, pero con la preparación adecuada. Queremos ayudar, pero ayudar bien», señalaba el teniente general Martínez Meijide durante la visita del viceconsejero de Salud Pública

de la Comunidad de Madrid, Antonio Zapatero, al Cuartel General de la UME, el 11 de septiembre. Zapatero agradeció a la unidad su esfuerzo y aseguró que «la mejor forma de salir de esta situación es trabajar juntos. Si todas las instituciones vamos de la mano acabaremos con la pandemia. Saldremos antes y saldremos más fuertes».

También el ministro de Sanidad, Salvador Illa, quiso conocer el trabajo de los primeros rastreadores militares en Madrid. Acompañado por la ministra de Defensa, Margarita Robles, fue informado sobre el trabajo realizado por las Fuerzas Armadas durante la operación *Balmis* y las líneas estratégicas de la *Misión Baluarte*.

«Quiero resaltar la profesionalidad, la metodología y el altísimo nivel con que se está ejecutando esta y las anteriores tareas y subrayar también que es un recurso que el Gobierno pone a disposición de las Comunidades Autónomas que es a quien corresponde, en esta fase, tomar las decisiones», señaló Zapatero.

Las Comunidades Autónomas están solicitando rastreadores en función de las necesidades que se van presentando por la evolución de la pandemia. Las peticiones las dirigen por escrito al Ministerio de Sanidad. Allí, en el Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias



Armada

> **SARGENTO PRIMERO JENNIFER JULIÁN BECERRO / ARMADA**

«Nunca imaginé que participaría en una misión como esta»

EN los seis primeros días como rastreadora, la sargento primero Jennifer Julián Becerro había realizado unas 40 llamadas a positivos por COVID-19 desde el Arsenal de Cartagena. «No son muchas, porque también he estado formando a otros compañeros. Pero ya me he encontrado de todo, desde gente que se echa a llorar al comunicarles que eran positivos hasta negacionistas que dicen que van a seguir saliendo a la calle porque no tienen síntomas. Pero la mayoría está siendo muy colaborativa». También ha tenido que sortear algunas dificultades con el idioma. «En Murcia hay muchos marroquíes y ciudadanos de países del este que trabajan en el campo. Nos vamos apañando en francés o comunicándonos a través de otras personas que viven en la misma casa y hablan español».

Reconoce que se ha enfrentado a algunas situaciones complicadas generadas por la pandemia. «Si un padre o una madre se contagia y tiene un niño pequeño... tienen que atenderle, no pueden aislarse». O cuando habla con hospitalizados. «Están solos. Tenemos que escucharles, atenderlos pero llega un momento en el que tenemos que cortar la conversación porque, si no, no podemos continuar con nuestro trabajo que es evitar que esa persona siga contagiando». También se ha encontrado con actitudes poco responsables, como unos padres con síntomas que dejaron a los niños con los abuelos para ir a hacerse la PCR. «Nunca imaginé que participaría en una misión como esta porque nunca pensé vivir una pandemia de tipo mundial como esta», concluye la sargento primero.



Marco Romero/NDE

La ministra de Defensa, Margarita Robles, y el titular de Sanidad, Salvador Illa, visitaron a los rastreadores de la UME pocos días después de comenzar su labor.

Sanitarias, se analizan las solicitudes y, tras valorarlas, las trasladan al Ministerio de Defensa. «A partir de ahí, las Unidades de Vigilancia Epidemiológica (UVE) establecen los primeros contactos con las autoridades civiles, ven lo que necesitan, qué apoyo logístico tienen, qué infraestructuras nos pueden prestar, si podemos utilizar medios militares, hacer el seguimiento desde la base...», explica la capitán enfermera Osuna.

El rastreo comienza cuando la comunidad autónoma identifica un positivo. «Ese es al primero que llamamos», explica el capitán de la UME Pascual Galera. «Cada llamada puede durar entre 20 y 40 minutos, porque, además de interesarnos por su situación y tranquilizarlo, tenemos que conseguir que nos facilite sus contactos estrechos, con los que se hace una pequeña base de datos y procedemos a llamarlos para preguntarles por su situación e informarles de que tienen que hacerse una prueba y ponerse en cuarentena».

La primera llamada que hizo el cabo Jorge Laso fue algo más corta. «Era un chico joven que ya sabía que era positivo, porque se había hecho la prueba al haber tenido contacto con otro positivo. Se había puesto en cuarentena así como toda su familia. Les ha hecho mucha ilusión que les llamara la UME,

aunque supongo que a otros no les dará tanta alegría». Una buena parte de su labor, reconoce, es tranquilizar a la gente, «que sepan que no están abandonados, que nos preocupamos por ellos».

Además de los rastreadores, el Mando de Operaciones coordina todos los apoyos militares puntuales que las comunidades autónomas están solici-

El rastreo comienza cuando las comunidades identifican un positivo

tando para luchar contra el COVID-19. Se trata, fundamentalmente, de desinfecciones y apoyo logístico y sanitario. «Hemos centralizado la gestión de estos recursos para ser más eficaces y eficientes», señaló el teniente general Braco el pasado 1 de octubre en la sede del Mando de Operaciones.

La mayoría de los apoyos se están realizando en la Comunidad de Madrid. Entre ellos, la instalación de tiendas provisionales de triaje en el aparcamiento del Hospital Central de la Defensa *Gómez Ulla*, con el fin de estar preparados ante un posible aumento de pacientes con COVID-19.

Al cierre de esta edición, también habían desinfectado los centros culturales *Lope de Vega* y *El Pozo del Tío Raimundo*, en Villa de Vallecas, y el centro municipal de mayores *Navacerrada*,



Ejército del Aire

En Lanzarote, efectivos del Ejército del Aire se reunieron con sanitarios civiles poco antes de comenzar su trabajo como rastreadores en la isla.



Luismi Ortiz/JNE

Labores de desinfección en el Centro Cultural *Lope de Vega* en Puente de Vallecas (Madrid) donde se realizaron test de antígenos.

establecimientos donde con anterioridad se habían realizado test de antígenos para la detección del virus.

FORMACIÓN

Antes de comenzar con su trabajo, todos los rastreadores militares han recibido formación previa. «Nos han preparado para saber tratar con una persona mayor, o con un niño y, sobre todo, han incidido mucho en los temas legales, en la protección de datos», señala el cabo Laso. De hecho, cuando llaman por teléfono al contacto de un positivo, nunca pueden desvelar el nombre de la persona que les ha revelado el contacto. «Todos los rastreadores firman una cláusula de

confidencialidad», explica Osuna. Realizan un curso *on line*, compuesto por cinco módulos en el que reciben formación sobre los aspectos básicos de la enfermedad para poder hacer un seguimiento eficaz de los contactos y dar apoyo a las personas afectadas. «También reciben unas charlas más en profundidad sobre los períodos de aislamiento y cuarentena, sobre cómo diferenciar lo que es un contacto estrecho o cuáles son los períodos infectivos», explica la capitán enfermera Osuna. Esta formación se completa por las respectivas comunidades autónomas para unificar procedimientos.

Además de facilidad para comunicarse y tener ciertas nociones de infor-

mática, los rastreadores deben ser, ante todo, asertivos con las personas a las que llaman, la mayoría de ellas preocupadas, nerviosas y con dudas sobre lo que tienen que hacer una vez que les han confirmado que son positivos en COVID-19.

Para ello, los psicólogos de las Fuerzas Armadas han trabajado muy duro con ellos, simulando las peores situaciones con las que se pueden encontrar al otro lado del teléfono. Preparados para lo peor, se están encontrando, en la mayoría de los casos, con que los afectados están muy concienciados y dispuestos a colaborar para ayudar a frenar cuanto antes esta pandemia.

Elena Tarilonte

Los militares reciben la formación adecuada para mantener una comunicación eficaz con las personas afectadas