

10 DÍAS COMO TRAZADOR DE COVID

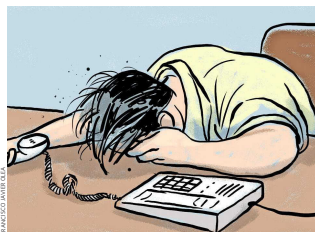
Encargados de detectar a tiempo a las personas contagiadas e identificar a sus contactos estrechos, los trazadores se han vuelto protagonistas en los últimos días, cuando los casos nuevos superan los cuatro mil diarios en el país. Educan sobre el virus, chequean síntomas y comprueban que se cumplan las medidas sanitarias. También son el nexo entre los pacientes y los colapsados centros de salud, en una labor que muchas veces los supera a ellos mismos. Un periodista de "Sábado" vivió la experiencia de trazar y acompañar a dos familias contagiadas, en una de las comunas con más casos en Santiago.



WALTER ISAACSON, BIÓGRAFO DE STEVE JOBS: "YA COMENZÓ LA ÚLTIMA REVOLUCIÓN: LA DE LAS CIENCIAS DE LA VIDA"
PÁGINA 3



EL DESTINO TRUNCADO DE LA PRIMERA PAREJA AUC
PÁGINA 6



SU LLAMADA ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS. POR LIBERTY VALANCE
PÁGINA 2

—Estoy cansado...

Antes de continuar con la frase, Patricio tose fuertemente. Desde el otro lado del celular, se oye cómo lucha por bocanadas de aire para sus pulmones. Le cuesta hablar, pero lo intenta.

Se contagió de covid hace unos días. Al principio tuvo leves síntomas como los, dolor de cabeza y de cuerpo. Luego comenzó con problemas para respirar y sentía que sobre su pecho había pasado un camión.

—No quiero más guerra con esta cuestión. Agradezco estar vivo, pero... cómo estoy ahora... no sé, no quiero seguir así. No me siento bien... —confiesa, desganado y vuelve a toser—. Es un dolor aquí, en el pecho, como si me aplastaran.

Patricio está aislado en su casa, ubicada en el sector suroriente de Santiago, en una comuna que ha liderado las cifras de contagios. Tiene un baño y una habitación y un baño, espacios que comparte con su hija.

A pesar de sus dolencias, el hombre se niega a la ayuda médica o a ir a un hospital. Dice que no vale la pena. Que con la situación actual de la pandemia, podrían pasar horas antes de ser atendido. Sin embargo, con la voz débil, reconoce su mayor preocupación.

—Tengo miedo que el doctor me ponga una de esas máscaras que no hay. Después de eso... ya sabemos qué pasa.

Al otro día, Patricio lo contestará su celular. Después lo supe: su hijo lo tuvo que llevar de emergencia a un centro asistencial.

Conozco toda esta información porque, hace unas semanas, parti como trazador del covid. Mi trabajo es detectar a tiempo a las personas contagiadas, identificar sus contactos estrechos, chequear sus síntomas y verificar el cumplimiento de las condiciones sanitarias. Patricio es uno de los casos que debo atender desde mi casa, a través del teléfono.

Es una labor de lunes a viernes y con horarios fijos, aunque muchas veces he debido hacer horas extras, porque es difícil no involucrarse y seguir pensando en qué pasará mañana con las personas que llamo todos los días. La tarea es ardua y psicológicamente agotadora, pero esencial para que el comunitario no siga su implacable avance.

No me pagan. Me ofrecí como voluntario, al igual que otros 900 trazadores que siguen los pasos del virus en todo el país. Hice un curso que me preparó para enfrentar situaciones de emergencia, gestionar una ambulancia o detectar síntomas, ver videos y folletos. Incluso me quité tono de voz para lograr obtener más información.

Pero ninguna de esas lecciones me preparó para lo que estaba a punto de enfrentar.

Día 0

El primer paso para ser trazador es completar un curso online y gratuito que imparte la Universidad de Chile junto a otras instituciones públicas y privadas. El programa "Seguimiento de casos y contactos COVID-19" es una adaptación del curso desarrollado por la Universidad Johns Hopkins, en Estados Unidos.

En él, más de 20 doctores y docentes universitarios enseñan los seis módulos de contenidos. Cada uno de ellos tiene entre seis y ocho videos, de 10 a 20 minutos, con material que posteriormente son evaluados. El tiempo total del curso es de 10 horas, pero, a medida que avanzo y me entero de mis futuras responsabilidades, es inevitable sentirme inseguro y volver a ver los videos. Me demora tres días en completarlo.

Aprendí sobre la historia del virus y ejemplos de otros coronavirus en el pasado. Luego comencé la parte teórica: qué significa sintomático y asintomático, diferencias entre las pruebas de testeo, síntomas que requieren hospitalización y formas de transmisión del virus. Todo lo necesario para comprender cómo se mueve el bicho entre las personas, ver las señales que va dejando y las herramientas para prevenir más contagios.

Los siguientes módulos son las tareas que cumpliré, mis responsabilidades y cómo las pondré en práctica. En los pacientes positivos, y confirmados por un test, debo calcular sus días de aislamiento. Esto se realiza en base a la fecha que comenzaron con los síntomas. Esos días son clave, me dicen, porque el virus se está incubando y hay mayor probabilidad de infección. Una persona con el virus puede contagiarte a dos o tres más. "Si detenemos a un contagiado, se salvan 11 personas", recalca una de las profesoras.

Tres días después, aprobé el curso con un 91 por ciento.

Día 1

A las 9 de la mañana de un martes de junio, fui citado a una reunión online con el equipo del Cesfam que trabajaré. También están los otros trazadores: tres mujeres y un hombre. Todos relacionados con el área de la salud y jubilados. Algunos mayores de 75 años. Solo una de ellas tiene 35 años y está sin trabajo. Luego estoy yo, con 28 años.

En el Zoom, el equipo parte agradeciendo nuestra participación y lanza un aviso: "Los trazadores que tenemos no alcanzan para todos los contagiados de la comuna". En ese Cesfam trabajan otros ocho trazadores más.

En la reunión explican que la modalidad de trabajo será de seguimiento, es decir, me entregarán un caso confirmado, trazo sus contactos estrechos, y dependiendo de sus síntomas, debo llamarlos durante los próximos 11 días, chequear sus avances y comprobar que esté haciendo la cuarentena.

Todo ese proceso debe ser registrado en un programa que contiene el listado de los pacientes contagiados en el país y sus contactos estrechos. Sin embargo, nos piden respaldar esa información en un archivo drive y en un cuaderno personal, ya que "algunas veces el programa borra las fichas de los pacientes", comenta Carolina, jefa de la cuadrilla del Cesfam. Después del Día de la Madre, aumentaron muchos los casos y estamos llegando tarde a las personas. En esta comuna cuesta hacer aislamiento, las personas no tienen la infraestructura para cumplir la cuarentena. Hay mucha lista de espera y estamos sobrepasados", agrega.

DIARIO DE UN TRAZADOR DE COVID

Encargados de detectar a tiempo a las personas contagiadas e identificar a sus contactos estrechos, los trazadores se han vuelto protagonistas en los últimos días, cuando los casos nuevos superan los 4 mil diarios. Sin embargo, esa labor —voluntaria y no remunerada— no solo está a cargo de educar, chequear síntomas y comprobar que se cumplan las medidas sanitarias, también son el nexo, incluso en situaciones de emergencia, entre los pacientes y los colapsados centros de salud. Durante 10 días, un periodista de "Sábado" vivió la experiencia de trazar y acompañar a dos familias contagiadas, en una de las comunas con más casos en Santiago.

POE MATÍAS SÁNCHEZ JIMÉNEZ



Carolina está

sentada en una oficina del centro de salud. Durante la videollamada, es la única que lleva puesta una mascarilla. Luce cansada y tiene ojeras marcadas. Explica que tres de cada 10 test realizados en el Cesfam resultan positivos. "Los doctores dan la información principal y el resto va en papeles que la gente no lee".

La trazabilidad se realiza con personas que viven en un radio específico de la comuna, los que se atienden en el Cesfam. Con ellos puedo hacer hasta una escala de contacto estrecho. Es decir, los posibles casos de los contactos estrechos, no me corresponde vigilarlos. También deben ser solo pacientes de PonaSA. Esa información debemos chequearla, "porque el sistema está desactualizado hace cuatro años", me aseguran.

Antes de terminar la reunión, el equipo del Cesfam nos recuerda los números telefónicos que podemos entregar a los pacientes, en caso de una situación de emergencia. Uno de ellos es la central de ambulancias, pero nos advierten: "Si las personas pueden trasladarse en sus propios autos, que lo hagan. Las ambulancias están con espera de cuatro a seis horas".

Recalcan que, ante cualquier duda, preguntamos qué hacer, mientras Carolina da las últimas instrucciones: "Traten de que los pacientes se sientan acompañados. Somos el único nexo que tienen. No van a curarlos de la enfermedad, pero sí pueden ayudarlos. Que ellos sepan que los van a llamar para saber cómo están, los alivia bastante".

Minutos después, recibí un correo con mis cuentas para hacer los registros y llamados. También me agregaron a un grupo de WhatsApp. Luego, en la tarde, recibí los datos de mi primer caso. Es un hombre de 35 años que se hizo el test hace un día. Reviso la dirección de su casa y está dentro de la zona del Cesfam.

Al hablar con él, me explica que está haciendo la cuarentena en otra parte de la comuna, que no incluye al Cesfam. No puedo atenderlo, entonces. Le entrego las medidas de cuidado, le explico que su caso será atendido por otro centro, hago el informe y escribo en el grupo de WhatsApp: "Estoy disponible para seguir un caso nuevo". Me responden que mañana recibirán los datos. Termino mi jornada a tiempo, pero con una sensación de desilusión.

Día 2

Son cerca de las 10 de la mañana y me llegan los datos de mi siguiente caso: Rosario, 63 años, dueña de casa. Comenzó con los síntomas el viernes pasado y el domingo se realizó el test. Sin embargo, hoy es miércoles. Durante dos días no tuvo seguimiento y ningún trazador la llamó para conocer sus posibles contactos estrechos.

Si un paciente se realiza el test de antígenos en el Cesfam, los resultados se le entregan en ese momento. Luego, sus datos son ingresados al sistema de registro nacional y las personas a cargo de los trazadores, deben verificar si corresponden a la zona o si están inscritos en las fichas del Cesfam, junto con completar información que falte. En ese proceso es cuando se genera un retraso en la entrega del caso al voluntario, asegura Carolina, jefa de la cuadrilla.

"Estamos colapsados. El programa está hecho

para que se trabajen dos horas al día, pero me mucho más el tiempo que demanda. La mayoría se hace un tiempo en la mañana, en el horario almuerzo y en la noche, cuando no estamos en nuestros otros trabajos", comenta.

El problema también radica en la falta de unión de sistema de registros entre los distintos centros de salud, explica Viviana Ulloa, subdirectora del programa de trazadores de la Universidad de Chile. "Es una aplicación utilitaria. Todas las redes de salud deberían estar integradas. Si un paciente se cambia de comuna y se atiende en el hospital o centro que le corresponde, su ficha debería ser única y estar en un sistema general. El problema también se traslapa al seguimiento de casos. Cada Cesfam utiliza su propio diseño de trazabilidad, aunque usan sus plataformas que convergen con el registro nacional, otros lo hacen en Excel. Hay una diversidad de formas de trabajo", agrega.

Antes de llamar a Rosario, en mi computador abro un grupo que escribí. Es una conversación base que usaré con todos mis casos. Marco el número y espero que conecte la llamada. Siguiendo los pasos del curso, me presento y menciono el Cesfam donde trabajo. Chequeo la información principal: su dirección, edad y comuna, las fechas importantes del test. También pregunto por sus síntomas.

—¿Arder y picazón en el pecho. Me duele mucho la cabeza. Tuvo fiebre, pero no me he tomado la temperatura. Uno sabe cuánto está afiebrada. Tengo náuseas y fatiga. No sé qué me está pasando.

En su casa, Rosario está aislada en su habitación matrimonial. Vive con Gustavo, su esposo, y Constanza, su nieta. El Rosario está aislada en su habitación y la nieta, en el living. Todos comparten el único baño. Como residen en el mismo lugar, son catalogados como contactos estrechos. Rosario, al preguntarme si en los últimos días se reunió con otras personas, toma una postura a la defensiva.

—Sí, pero nunca pensé que tenía el virus. ¿Cómo iba a saber que me contagié? Fui a hacerme una sesión de kinesioterapia y a colocarme la vacuna de la influenza. Ya avisé al centro médico.

—¿Tuviste contacto con algún familiar externo? ¿Alguien que viva fuera de su casa?

—No, nadie. Ese día que me hicieron el test, me vine a acostar almorzar. ¿Para qué le voy a mentir? Uno no tiene que ocultar nada.

Después sabría que Rosario sí estaba mintiendo. Le explico sus fechas de aislamiento y que, dependiendo de sus síntomas, el alta médica la recibirá en 8 días más.

—¿Nadie me vendrá a ver? Que no está ahogado, no significa que no pueda ser una urgencia. Siento un agotamiento terrible. Me siento mal. Como si fuera a botar algo de los pulmones. Necesito que me examinen, por favor.

Al cortar la llamada, envío el correo solicitando una sesión de telemedicina para que un doctor del Cesfam se comunique con ella. Descarto la opción de atención domiciliar, que es solo para personas en estado grave y que cumplen con otros síntomas que Rosario no tiene.

Llamo a Gustavo y Constanza. Ninguno contesta el teléfono. Intento dos veces más, en distintos horarios. Tampoco hay respuesta. No los pude ingresar al sistema de registros porque no tengo sus datos personales. Pregunto qué hacer en el grupo de WhatsApp. "Pide rescate" me responden. Eso significa solicitar que un equipo del Cesfam vaya hasta la casa de Rosario y compruebe los estados de salud y cuarentena de los familiares.

A las 8 de la noche termino mi jornada, pero las preguntas me dan vueltas: ¿Hice bien las gestiones? ¿Quizá Rosario necesita una ambulancia, pero no cumplió con los requisitos. Tal vez debería ir al hospital, ¿pero quién la llevaría? ¿Y qué hay de Gustavo y Constanza?, ¿estarán realmente haciendo cuarentena en su casa?

Día 3

Después de encender mi computador, llamo a Constanza. Tiene 18 años, estudia una carrera técnica y está a cargo de los cuidados de sus abuelos. También de limpiar la casa y preparar las comidas. Me explica que no pudo responder la llamada ayer porque la mordió un perro y fue al Cesfam. Dice

que su celular lo dejó en la casa y que Gustavo, su abuelo, estaba durmiendo.

—Me llevó mi papá, fuimos en su auto con las ventanitas abajo. También me puse tres mascarillas. Él también usó. Le prometí que si nos cuidamos —explica Constanza.

Le informo que está bien, que siguieron las mismas indicaciones que me dieron en el Cesfam. Durante la conversación, confirmo que realmente se atendió. Luego repaso el listado de sus síntomas, pero Constanza no tiene ninguno. Excepto dolor de cabeza.

—Pero debe ser porque ayer estuve llorando. Estoy preocupada, porque mi papá es asmático. Pero mi papá es Gustavo, mi abuelo. El cumple ese rol —dice en un tono más sereno.

Luego llamo al segundo contacto estrecho: Gustavo, 68 años. Está cesante desde marzo y, además de ser asmático, tiene problemas de presión. Sus síntomas son dolor de cuerpo, pérdida de apetito y tos. Pregunto cuándo dejó de dormir con Rosario: un día antes de hacerse el test.

—Comprármelos normalmente en la casa. Ese día tenía dolor de garganta, pero no le dije a mi señora, porque ella también se enfermó. Fui al Cesfam, tengo las amígdalas inflamadas y estoy con antibióticos. No me hicieron el test por sus síntomas, pero estoy en mi casa. Ahora tengo tos. Pensé que al ponerme la vacuna, éramos inmunes al virus.

Gustavo asegura que, desde que fue al Cesfam hasta hoy, se ha quedado en su casa. Tampoco visitó gente. Sin embargo, su esposa Rosario, no.

—Con ella se vea venir esta cosa. Es la que sale a hacer las compras, trajina mucho. También va donde Francisca, mi hija, a cuidar a nuestra nieta. ¿Cuándo fue la última vez que Rosario cuidó a su nieta?

Gustavo guarda silencio.

—El viernes pasado. Ella vive en otra casa, pero en la misma calle. Cerquita de aquí —se justifica y, sin pediselo, me entrega el número de teléfono. Me comunico con ella. Tiene 38 años y es madre de una niña de 7 años. Trabaja en el comercio y hace dos meses se contagiò de covid. Hoy está sin síntomas, pero su hijo la tose. Al teléfono, escucho cómo le pregunta a la niña sobre el dolor de garganta y estornudo. “Se siente mejor y no ha tenido fiebre”, aclara.

—Tengo entendido que Rosario, su mamá, dio positivo al virus el domingo pasado. Pero dos días antes, el viernes, ella volvió a su hija. ¿Usted tuvieron contacto?

—Fuecha, no me acuerdo si la saludó o si me fui a bañar allá. Pero el sábado también la vi. Las tres tomamos café. Mi mamá me ayuda a cuidar a mi hijo cuando tengo que salir a trabajar. Ella es importante para mí porque soy mamá soltera, es mi único apoyo. No usamos mascarillas porque usábamos comiendo, queríamos compartir un rato. No pensamos que podía estar contagiada. ¿Qué va a pasar con ella? ¿Conmigo? ¿Cuándo le van a dar el alta? Tengo que salir a trabajar.

Le explico que, al ser contacto estrecho, tendrá que hacer cuarentena en su casa, pero que tiene derecho a una licencia médica. Le doy los pasos para que la gestione por Internet.

Es el turno de llamar al caso principal: Rosario. No lo recuerdo el hecho de haberse ocultado la vida en la casa de su hija y que él suene con dolor en el pecho y garganta. Durante la conversación tose menos y, de fondo, puede oír a su marido hablar.

—Estoy en mi pieza con la puerta cerrada. Lo que pasa es que la casa es chica y con paredes delgadas, entonces se escucha todo. Le ofrezco ser trasladado a una residencia asistida. Rosario pregunta: “¿Cuánto tengo que pagar y qué ropa debo llevar?”. Luego insiste de la idea. “Prefiero quedarme en mi casa con mi familia”.

Esa noche, luego de mi jornada, pienso en las llamadas que hice. Toco el celular y me comunico inmediatamente. Voy a Constanza cuidando a sus abuelos, estudiando en la noche y durmiendo en el *living*. Es jodido para tanta responsabilidad. También es valiente, porque está en el borde de la decisión propia. Un día antes de que su abuelo se hiciera el test. Constanza está en el baño o darse vuelta en la cama. No llamo y le conté lo sintomático, ella decidió regresar. Cuando me lo contó, me preguntó: “¿Quién más iba a la ciudad?”.

Día 4

En la mañana, una enfermera del Cesfam es la primera en escribir en el grupo de WhatsApp de trazadores: “Les asignamos nuevos casos”. Encrota a Skype, marco el número, pero la llamada no conecta. Quizá es un problema de mi internet.

Pienso en usar mi teléfono, pero estoy prohibido, porque los pacientes no pueden tener números. Es para evitar que nos llamen en situaciones de emergencia o los fines de semana. Comento el problema en el chat y otra trazadora está en la misma situación: “He estado usando la línea”, responde desde el celular.

Trato de usar la segunda cuenta de Skype, pero ni siquiera me marca. No tiene saldo. Pregunto si hoy otra forma, pero no. Los 10 trazadores del Cesfam solo tenemos dos cuentas para llamar a todos los pacientes. Para el resto de las 21 comunas, que forman parte del programa de la universidad, existen 70 cuentas. Viviana Ulloa, subdirectora del programa de trazadores de la Universidad de Chile, explica que “el presupuesto es acotado. Todo es financiado por la misma universidad. Incluso, 10 de esas cuentas fueron donadas por el Colegio Médico de Valparaíso, es mes pasado”.

Después del almuerzo, me comunico con Constanza. Ahora está con nuevos síntomas: dolor de garganta y de cabeza. Gustavo lo mismo, tos, dolor en el pecho. Francisca, mi hija, tiene dolor de cabeza y su hijo ya no tiene síntomas. En sus conversaciones, todos confiesan estar preocupados por Rosario. La llamo.

—¿Alá, Matías? —responde antes de que la saludé. Tiene la voz temblorosa y es la primera vez que dice mi nombre, como si yo fuera un desconocido. La llamo y — me siento mal, tengo mucha picazón en la garganta — y la tose me cae aumentó. No me cuesta respirar, pero es muy desagradable. Es como si hubiese tragado humo y se quedó atrapado en mi pecho. Ayúdame, no entiendo por qué no avanza.



“A las 9 de la mañana de un martes de junio, fui citado a una reunión online con el equipo del Cesfam que trabajará. Los trazadores que tenemos no alcanzan para todos los contagiados de la comuna”, nos advierten. En ese Cesfam trabajan otros ocho trazadores más”.

“Trato de volver a calmarla y le digo que un doctor se va a comunicar con ella. ¿Pero nadie me va a venir a revisar?”. Le explico que por lo colapsado que está el Cesfam, esa opción es difícil. Rosario se molesta”.

Aplico los pasos del curso e intento calmar a Rosario, pero sus tos nos interrumpen. No estoy logrando la comunicación y me pongo nervioso. Tartamudo. Minutos después, se recupera. Rosario vuelve a respirar más calmada.

—Esto me tiene mal, bajonada. Parece que mi estado de salud no es importante para usted.

Trato de calmarla y le digo que el doctor se va a comunicar con ella. “¿Pero nadie me va a venir a revisar?”. Le explico que, por lo colapsado que está el Cesfam, esa opción es un poco difícil. Rosario se molesta. Me recrimina que los medicamentos no la están ayudando. Luego tose y vuelve a calmarse. “Estoy muy nerviosa con lo que me va a pasar”.

En la tarde llamo al nuevo caso que recibí: Patricia, 53 años. Se hizo el test hace tres días y no había sido contactado por un trazador. Su tono de voz es neutral. Suena muy cansado, sin ánimo y no muestra interés en la llamada. Refiere tener fuerte dolor de cabeza, tos y respiración agitada. Todo lo responde con monosílabos.

—No quiero hablar mucho”, me advierte luego su hijo Sebastián, 22 años. Él entrega casi toda la información de Patricia. El joven estudia en una carrera técnica, trabaja los fines de semana y no tiene síntomas.

—Añoche sentí un fuerte dolor en el pecho, pero me siento mejor. Creo que fue la angustia por cómo está mi papá. Estoy preocupado, porque lleva dos días en cama, sin mejorar, ya ve mal.

Sebastián asegura que han tomado todos los cuidados al interior del hogar. Pero, en algunas ocasiones, rompen las medidas. “Tiene poca fuerza, entonces lo tengo que ayudar a comer. También a levantarse al baño o darse vuelta en la cama. No siempre usamos mascarillas”. Tampoco tienen termómetro para medir la temperatura.

—¿Hay algún familiar o persona cercana que pueda encargarse de las compras de alimentos?”

—No. Solo somos los dos. Antes, usamos amigos del barrio que ayudaban con las compras, pero ya no.

Le explico a Sebastián que gestionará una canasta de alimentos y una telemedicina para su padre. Terminó con una sensación de angustia, pero aliviado de que se acabara la semana. Me cuestiono si estoy haciendo bien mi trabajo y los casos que me toca monitorizar siguen como fantasmas. Por algún motivo, Rosario se siente menos preocupada y su familia no parece. Después pienso que Patricia y Sebastián están solos. Le escribo un mensaje a la jefa de la cuadrilla de trazadores del Cesfam para hablar de lo sucedido.

Lo último que hago es derivar mis casos a los trazadores del fin de semana. Cierro el computador, durante los próximos dos días, prometo no pensar en ellos. Al menos, eso intenté.

Día 7

Es lunes, 9 de la mañana. Reviso la trazabilidad de mis casos durante el fin de semana y la mayoría aún mantiene sus síntomas. Pero la telemedicina de Rosario no se concretó. No contestó el teléfono. Entro a Skype. Mientras se conecta la llamada,

pienso que tal vez le pasó algo grave.

—¿Alá, Matías? —responde Rosario—. Nadie me llamó durante el fin de semana.

Siento alivio, porque está bien. Escucho que está viva. Pero suena molesta, alza la voz. Trato de explicarle lo ocurrido, pero me interrumpen.

—Me tienen abandonada. Estoy con los mismos síntomas. Tengo rabia porque me tiraron a un aislamiento en mi casa y estoy mejorando. Sigue la presión en el pecho, tos y flemas. Con ustedes, siempre es lo mismo. Tengo los nervios tomados.

Le digo que intentaré agendar con el Cesfam una nueva llamada durante el día. Pero Rosario me corta el teléfono. Me sentí como un trabajador de *call center*. En el grupo de WhatsApp me recomiendo volver a enviar el correo con observaciones de lo sucedido.

Minutos más tarde, vuelvo a llamar a Rosario. Está más calmada, pero sigue enojada. Le digo que la llamarán, que está atenta a su celular. “¿Es lo único que se puede hacer? ¿No pueden venir?”, insiste. Le explico que eso dependerá del doctor.

Sigo con los otros casos de la familia de Rosario. Gustavo, su marido, está mejor del dolor en el pecho y sin problemas para respirar. Sin embargo, anoche tuvo fiebre. Por su voz, parece tener más ánimo. “Hoy no estoy con fiebre. Me siento mejor, mejor. Creo que estoy saliendo de esta cuestión”, comenta entre risas. Nunca lo había escuchado reír. Siento emoción, porque es la primera vez que alguno de los casos que sigo muestra alegría.

Continúo con Constanza, la nieta. Me cuenta que está mejor de las amígdalas, pero con dolor de garganta, congestionada y perdió el olfato. No tiene fiebre ni dolor en el pecho o problemas para respirar. Fido una telemedicina.

—Debe ser solo un resfriado. Me preocupan mis abuelos. Prefiero que los vean a ellos. Por favor, ayúdame.

Escucho su frase y siento un nudo en la garganta. Antes de llamar a Francisca y a su hijo, los últimos casos de la familia de Rosario, me tomo unos minutos. Su ficha en el programa de registros, no aparece. Se borró.

En la tarde llamo a Patricia. “Estoy cansado”, comenta. Suena triste, rendido con su situación. Le cuesta expresarse. “Tengo problemas para pararme e ir al baño”, dice. Títaba y tose. “No me gusta cómo estoy... Mi hijo me tiene que atender, ¿me entiende? Él me acuesta, me ayuda a comer. No quiero ser una carga”.

Le ofrezco la llamada de un psicólogo para hablar del tema. “¿Para qué? No sé, en condiciones para responder preguntas, menos en pensar cosas”. También se niega a la telemedicina. Gustavo confiesa tener suso de ser intubado. De todas formas, gestiono la llamada como “urgente”.

Luego hablo con Sebastián, su hijo. También está afectado. “Mi papá está muy decidido por el tema de su autonomía. Está mejor de sus síntomas, más activo, ayer no durmió en todo el día”, cuenta.

Por protocolo, los trazadores no pueden hacer preguntas personales ni conversar temas fuera del

ámbito del contagio. Sin embargo, Sebastián si quiere conversar. Le pregunto cómo sobrevive a esta situación.

—Me ha costado mucho. También estudio, entonces es difícil dividir los tiempos y estar a cargo de todo. Pero es el sal de mi papá, me tengo que preocupar de eso. Es lo más importante ahora. Tengo sueto que su salud empiece.

Vuelvo a sentir el ruido de la garganta. Empatizo con Sebastián, porque mi papá también tuvo covid. Recuerdo esa sensación de tener e incertidumbre, pero, sobretodo, la angustia de no poder hacer nada.

—Mi papá ya no tiene dolor de cabeza. Eso es un signo de que está mejorando. ¿Certo? —pregunta Sebastián—. A veces, siento que lo estoy perdiendo. Silencio mi micrófono, porque siento ganas de llorar. No lo puedo hacer, es parte de las instrucciones del curso. Hacero es transmitirle temor a los pacientes. Temo que se activó mi micrófono. Le recuerdo a Sebastián que hablaremos mañana para saber cómo salió la consulta con el doctor.

Corto la llamada y lloro. Si bien el curso me preparó para responder y hablar en distintas situaciones, incluso en casos de muerte, no había nada sobre esto. Una vez más, le escribo a la jefa de la cuadrilla de trazadores. “Han sido días difíciles. Todos los voluntarios han estado con situaciones similares”, respondo.

Día 8

Cerca de las 9 de la mañana, recibo un correo del doctor que atendió a Patricia, informando que fue trasladado al Cesfam. Al hablar con Sebastián, me explica que ahora está en el hospital. “Una enfermera me recibió en el hospital y me cubrió con mantas y comida, como para dos días, porque eso se podía demorar en atenderlo”.

Informo en el Cesfam y me tomo una pausa antes de seguir con mi otro caso. Solo entonces llamo a los familiares de Rosario. Parto con Constanza, la que está mejor de sus síntomas. Gustavo, su abuelo, también. Entre risas, me advierte: “Mi abuelita está enojada, porque no llamó el doctor. Pero ya se le quitó, le dije que mejor esperaríamos su llamada para saber qué pasó”.

Presento en el grupo de WhatsApp mi caso y, por interno, una enfermera del Cesfam me pide los datos de Rosario. Le explico que prefiero esperar una respuesta antes de volver a llamarla. Mientras tanto, busco la ficha de Francisca y su hija, las que ayer no estaban en el sistema. Siguen sin aparecer. Hoy, más tarde, vuelvo a llamar a Sebastián. Contesta con un voz distinta, más calmada.

—Estoy cansado, pero tranquilo. Mi papá está mejor, se siente bien y respira mejor. En el hospital lo ayudaron y no era necesario que se quedara. Le hicieron examen por el pulmón en el sild y la visión doble, también salieron buenos. Eso lo evitó otro doctor cuando reciba el alta.

Después converso con Gustavo. Nota que habla con más alegría.

—Aquí estamos, tranquilo en casa. Después voy a al doctor de los días siguientes. Me siento mejor, respiro mejor y me puedo sentar en la cama. Trato de no aglarme.

Gustavo me agradece haber llamado a su hijo. “¿Cómo están las cosas, todos ocupados, así me preocupan”. Son casi las 7 de la tarde y la enfermera del Cesfam aún no entrega una respuesta sobre la telemedicina de Rosario. Hanno mi última llamada a Roberto, su esposo. También muestra signos de estar mejor. Conversa bastante, incluso me habla del clima.

—Ya no tengo dolor de cabeza ni dolor en el pecho. Respiro bien, lo que me tiene contento. Hasta tomorrow, estoy mucho mejor”.

Pasada las 9 de la noche, la enfermera del Cesfam me informa que ya se contactaron con Rosario. “Se le está haciendo examen”, me dice. Después me indica que tiene historial de atención en salud mental, que debe estar pasando por una crisis de ansiedad. Me informan también que el caso y su alta la tomará otro trazador del equipo.

Por la mejoría de los síntomas, mis casos serán revisados por Patricia a las 10 de la mañana y por Fido. Segundo día después, la enfermera me envía una foto de la pantalla de su computador. Son datos de cientos de casos confirmados. “Tengo para rato, si go validando casos. Esto no da trache”.

Día 10

Antes de comenzar con mis llamados, reviso si apareció la ficha de Francisca y su hija en el sistema de registros. Me doy cuenta que fueron dados de alta y durante los días que no apareció, si todo seguimiento de un trazador. Sienten los síntomas.

Hay también en el alta de todos mis casos. Constanza casi no tiene síntomas y se siente bien. Me agradece, está contenta de que salió todo bien. Gustavo también, ahora sólo piensa en recuperarse. “Se un caso de alta. Gracias por su preocupación, amigo mío”. Luego, en la siguiente llamada, Sebastián también se despide, usando la misma frase que su padre: “Gracias por todo, amigo mío”.

En el grupo de WhatsApp, informo sobre el alta de mi caso. Son cinco días desde que me despidió. Me despido y escribo: “Mucho éxito en los próximos casos”. La mayoría envía emociones y frases de despedida, que son interrumpidos por el mensaje de uno los trazadores: “Ayuda, por favor. Mi caso es una abuelita de 88 años con problemas para respirar. Está saturado en el 90 y en los últimos 24 horas de 84. No se puede mover. Su nieta, desde las 2 de la tarde, está pidiendo una ambulancia”.

La enfermera del Cesfam le pregunta si pueden trasladarla por cuenta propia. “No ella no se puede mover y la nieta cuenta por un día de un año. La otra hija está en el hospital”. Pasaron unos minutos, que parecieron horas, hasta que la enfermera al fin responde: “Lláme a la central, quedaron en a buscarla. Hay que estar atentos al caso, hoy las ambulancias están colapsadas. Tienen hasta seis horas de espera”. 5