



n día, hace ahora dos años, Jorge Bustos decidió abrir un espacio entre las crónicas parlamentarias y los textos ensayísticos para zambullirse en el submundo de los excluidos absolutos. De aquellos seres fantasmagóricos que deambulaban por el barrio al que acababa de mudarse. Personas sin hogar, que empezaron por perder la casa y acabaron despojadas de la dignidad y la conciencia. El periodista de EL MUNDO quiso investigar aquel planeta lejano, cuyo epicentro, sin embargo, estaba apenas a 900 metros de su portal: el Centro de Acogida San Isidro, el Casi. Frecuentó durante un año la institución y otros centros de la red de asistencia del Ayuntamiento de Madrid y habló con trabajadores y con usuarios, que es como llaman a los sintecho. El resultado es un libro impactante, que huye de la sensiblería y la demagogia. Es decir, un libro de periodismo. Se titula, claro, *Casi (Libros del Asteroide)*.

Y en el patio del Casi hacemos la entrevista. Fundado en 1943, es el hogar de acogida más antiguo y grande de España. Aloja a 243 personas, y otras 60 llegan para comer y pasar el día. Bustos se mueve en terreno conocido. «El chico de la televisión», le señala uno. El periodista colabora en el programa de Ferreras, en La Sexta, que ahora mismo está puesto en la sala de estar. Varios usuarios escuchan en silencio su despliegue sobre el escándalo de las mascarillas. Entre ellos, Charo, «un tesoro que habla sin filtro», dice Bustos. La conoció en el taller de periodismo del Casi. «Yo a él lo veo en las tertulias. Es muy coherente», dice cariñosa. Los usuarios van y vienen a nuestro alrededor. Es mediodía y aún están tranquilos. Por la tarde los efectos del alcohol son más notorios. Unos saludan, otros miran con desconfianza. La cubana Teresita está de malas pulgas y se acerca a quejarse de la comida.

**P. ¿Cuál es el origen de este cambio de registro?**

**R.** Te diría que no lo elegí, sino que se me impuso por una circunstancia personal. En febrero de 2021 me compré un piso aquí cerca, y empecé a tropezarme por el barrio con personas sin hogar. Así supe de la existencia del Casi. Mi primera reacción fue de cierto rechazo. Evidentemente no es fácil convivir con ellos en tu barrio y hay vecinos que lo llevan peor y vecinos que lo llevan mejor. Pero llegó un



# “NI LA CARRERA NI TU POSICIÓN SOCIAL TE BLINDAN CONTRA LA DESGRACIA DE ACABAR EN LA CALLE”

**EL PERIODISTA JORGE BUSTOS CAMBIA LAS MOQUETAS DEL PODER POR EL MAYOR CENTRO DE PERSONAS SIN HOGAR DE ESPAÑA EN 'CASI', SU NUEVO LIBRO** *Por Maite Rico. Fotografías de Carlos García Pozo*



momento en que me sentí interpelado. Yo nunca había hecho periodismo social, y se me estaba ofreciendo una oportunidad: investigar el fenómeno de las personas sin hogar y las historias que tienen detrás. Y aprender de ellas.

**P. Empezaste el libro movido por la curiosidad.**

**R.** Quería hacer un ejercicio periodístico, pero también un ejercicio de investigación personal. Cómo se me iba cambiando la mirada sobre un problema social que crece en las ciudades de todo el mundo, y que los flujos migratorios hacen más complejo. En 2022, las redes públicas atendieron en España a 28.500 personas sin hogar, pero hay más. Podemos elegir mirarlo o podemos decidir que sigan siendo invisibles. Pero el libro no está animado ni por un propósito de denuncia política ni por activismo ni nada por el estilo.

**P. Cosa que se agradece. El activismo desnaturaliza el periodismo.**

**R.** Ahora en el periodismo hablamos todo el rato de víctimas, de empatía, pero muchas veces la empatía se convierte en una máscara del narcisismo moral.

Vivimos en la época de lo que los ingleses llaman el *virtue signalling*: alardear en redes de lo bondadoso que eres, posar de concienciado. El sinhogarismo no genera tanto activismo mediático como la homofobia o la xenofobia. No tiene rentabilidad política porque nadie quiere a este colectivo.

**P. El libro no es lacrimógeno. Huyes del sensacionalismo y mantienes una distancia pudorosa.**

**R.** Al escribirlo me preocupaba caer en el sentimentalismo. Que en el propio estilo de la redacción se filtrara esa falsedad ternurista de la que hablaba Umbral. El reto era contar las cosas de una forma limpia. No aséptica, porque es imposible, porque las historias son desgarradoras... Entonces, para intentar contener el estilo me fijaba en los trabajadores sociales. ¿Cómo trabajan? ¿Cómo tratan ellos a los usuarios? Pues así tiene que tratarles el libro, porque si no enseguida te deslizas por la condescendencia y el paternalismo.

Una fila de hombres espera en el patio ante una puerta. Está a punto de abrirse la Sala de Reducción del Daño, donde cada hora se suministran, bajo supervisión médica, dosis reguladas de alcohol, para calmar el síndrome de abstinencia y reforzar el autocontrol. La experiencia lleva un año y, sin ser milagrosa, funciona razonablemente bien.

**P. Las personas sin hogar sitúan el desencadenante de su situación en la pérdida del trabajo, desahucios, divorcios. Pero es habitual que haya algún problema mental previo. Lucía, una de las usuarias, te dice: «La calle es la consecuencia. La cabeza la pierdes antes de verte en ella».**

**R.** Y una vez en ella, el daño mental se agrava, en un círculo vicioso que se retroalimenta. La deshumanización es implacable, porque pierdes la dignidad. Todo el mundo sobrevive a la intemperie una noche. En una semana, la calle empieza a raspar poco a poco la capa de dignidad que nos recubre. Y después de un año es casi milagroso que la persona salga de ella. Sucede a veces, en parte gracias a los equipos de calle de este centro, al trabajo que hace la administración para rescatarlos. Pero la calle te destruye.



◀◀  
El Centro de Acogida San Isidro es el mayor de España, con 243 residentes fijos, más otros 60 que lo visitan para comer y pasar el día en sus instalaciones.

◀  
Uno de los usuarios del centro posa mientras mira al fotógrafo. Además de este centro mixto, los hay masculinos y femeninos.



**P. Dices que te roba incluso el habla.**

**R.** Lo segundo que pierdes, cuando pierdes tu casa, es el lenguaje. Esta gente vive en un marco de regresión verbal. Algunos hablan más, otros menos, pero hay algunos que no hablan nunca. Los que siguen en la calle se pasan semanas y meses sin hablar con nadie. Entonces cuesta ganarte su confianza. Luego, cuando saben que eres periodista, empiezan a hablar mucho. A veces se inventan historias, también para retener tu atención. Muchos mienten para protegerse, porque han pasado por la cárcel, han cometido delitos. No se trata tampoco de idealizar *dickensianamente* a esta gente. Algunos son malos.

**P. Describes, en efecto, incidentes y agresiones. Sin embargo, tienes que hacer algo muy grave para que te expulsen.**

**R.** Hay gente que roba la medicación a otros para traficar con ella, que utiliza los cubiertos del comedor para apuñalarse... Incluso ha habido agresiones a los trabajadores y a los directivos del centro. Pero la reacción siempre tiende a la indulgencia. A veces ellos no son conscientes de lo que han hecho, o a veces piden perdón. Los responsables del Casi basculan entre el palo y la zanahoria. Es una comunidad donde hay gente muy dañada, donde hay brotes psicóticos cotidianamente y episodios de violencia con cierta frecuencia. Es complicado imponer la disciplina, pero sin ella no se podría vivir.

**P. Al mismo tiempo hay perfiles sorprendentes. Aquí has encontrado una abogada, un profesor de historia del arte, un crítico y periodista, un torero que fue chef...**

**R.** Chef con Arzak. Hay titulados universitarios, profesionales liberales, que al encadenar una serie de golpes traumáticos lo perdieron todo. Ellos te obligan a recordarte que tú podrías ser esa persona. Ni el dinero, ni la carrera, ni tu posición social en un momento feliz de tu vida te blindan contra una sucesión de desgracias que te deje en la calle. O contra una adicción. Mira, por ahí viene Fernando, que también sale en el libro.

**P. El gruñón que protesta por todo.**

**R.** Se queja todo el rato. Parece un tertuliano deportivo. Fernando, antiguo jefe de seguridad, pasa en su silla de ruedas. «¡Buenos días, vamos allá!». Jorge compartió con él una excursión a Ávila, organizada por voluntarios. Un episodio de tintes berlanguanos que incluyó una parada imprevista en la comisaría a cuenta de un robo. «Fue mi puerta de inmersión en el sinhogarismo», señala Bustos.

**P. Ahora llegan cada vez más extranjeros, más jóvenes, con enfermedades mentales serias agravadas por el consumo de drogas y una mayor agresividad. Que no hablan el idioma. El objetivo del Casi es que estas personas recuperen su autonomía, pero en esas situaciones es poco factible.**

**R.** Es muy difícil, por eso también se han creado nuevos programas de intervención rápida. Cuanto antes los saques de la calle y cuanto más jóvenes sean, más posibilidades tienes de que se reinseren en la sociedad. Hay gente que lleva aquí 15 días y hay gente que lleva 15 años. Y el objetivo de este centro no es que se queden toda la vida, al revés, es que puedan un día prescindir del asistencialismo. Pero realmente el Casi está aprendiendo



sobre la marcha a lidiar con problemáticas nuevas. Ahora el perfil es casi de psiquiátrico, porque la incidencia de los problemas mentales es cada vez mayor.

Las cosas, explica Bustos, han mejorado con la PUE, la Puerta Única de Entrada, que centraliza las demandas de ingreso de todo Madrid y en función de los perfiles los deriva a un recurso o a otro. Además del Casi, que es mixto, hay centros destinados a mujeres, jóvenes y personas especialmente deterioradas, además pisos tutelados y los equipos de calle que monitorizan a los sintecho en cada distrito. Unos mil duermen a la intemperie. Una formidable red municipal que sin embargo está desbordada. En el Casi hay lista de espera y tienen que hacer triaje.

Una mujer se acerca con sonrisa afectuosa. «¿Qué tal, Sor María Antonia?», saluda Jorge. La monja es una de las Hijas de la Caridad que atienden el centro. «Sor María Antonia es el alma de este lugar». Es licenciada en Trabajo Social y vive con otras cuatro hermanas en un pequeño convento en el interior del recinto. Jorge le da un ejemplar del libro y ella le pide que se lo dedique. «Vine en 1996, luego me fui, y luego volví. Esto engancha», explica. «Nuestro campo de servicio está realmente en los márgenes. Hemos perdido el sentido de normalidad.

[Risas] Ya estamos encarnadas en este mundo».

**P. Hablemos de la gente que trabaja en estos centros, ¿de qué material están hechos?**

**R.** A mí me parece increíble. Acabas de conocer a José, el educador. El centro tiene un centenar de trabajadores, porque es muy demandante: cada una de estas personas requiere atención continua. Yo creo que no basta la vocación. Habrá gente que crea en una ideología que les ayuda a servir a los demás. Conviven con la desgracia las 24 horas. Maribel, la directora, lleva 15 años aquí. Todos los días se enfrenta a situaciones de un enorme estrés. Son santos laicos, para mí.

**P. Además es un trabajo con pocas posibilidades de dar fruto. El testimonio de la médica es tremendo. «No se te concede la ilusión de curar, solo obtenemos frustración profesional», te dice. A pesar de todo, ella sigue.**

**R.** Sí, la doctora Marnye. En los cinco años que lleva aquí sólo podía recordar un caso de éxito, una persona a la que consiguió sacar del alcohol. Yo salí hecho polvo de esa entrevista. Aunque ella también señala que trabajar

aquí ha cambiado su mirada, que la ha hecho más humana y ya no se atreve a juzgar a los demás. Esa es quizá la única parte de gratificación ética que uno recibe del trato cotidiano con gente así. Me parece durísimo.

**P. ¿Algún personaje te haya llamado más la atención?**

**R.** Lucía me parece impresionante. Es un personaje luminoso, que tenía una joyería, que se arruinó en la pandemia y en vez de maldecir a su destino, se siente muy agradecida por lo que este centro le ha ofrecido en un momento muy duro de su vida. Es una mujer con un discurso sofisticado, que te habla de los pros y contras de la gentrificación o de la guerra de Cuba. Yo me preguntaba por qué está aquí y por qué, estando aquí, no es más amarga. Sonríe a todo el mundo y se ocupa de los demás. Por eso digo que en mitad de lo peor siempre encuentras personas de las que aprender. Y es una pena que la prensa tenga que estar centrada en el caso de mierda de turno y no hable de Óscar, del equipo de calle, que recorre desde hace décadas el Paseo de la Florida para comprobar si los sinhogar están bien, si hay alguien nuevo, si les puede sacar de la calle...Y eso es lo que he aprendido en este libro. Que en esta vida hay gente muy buena, muy bondadosa. Y no suele ser la gente que nos topamos los periodistas políticos [risas]. ■

▲  
Jorge Bustos charla con Charo, a la que conoció en el taller de periodismo del Casi. «Es el chico de la tele», dice sobre él.

**“EN EL PERIODISMO,  
LA EMPATÍA ES  
MUCHAS VECES UNA  
MÁSCARA DEL  
NARCISISMO MORAL”**