

Guías para el diálogo

CONVERSAR CON EL PÚBLICO GENERAL SOBRE LA COVID-19

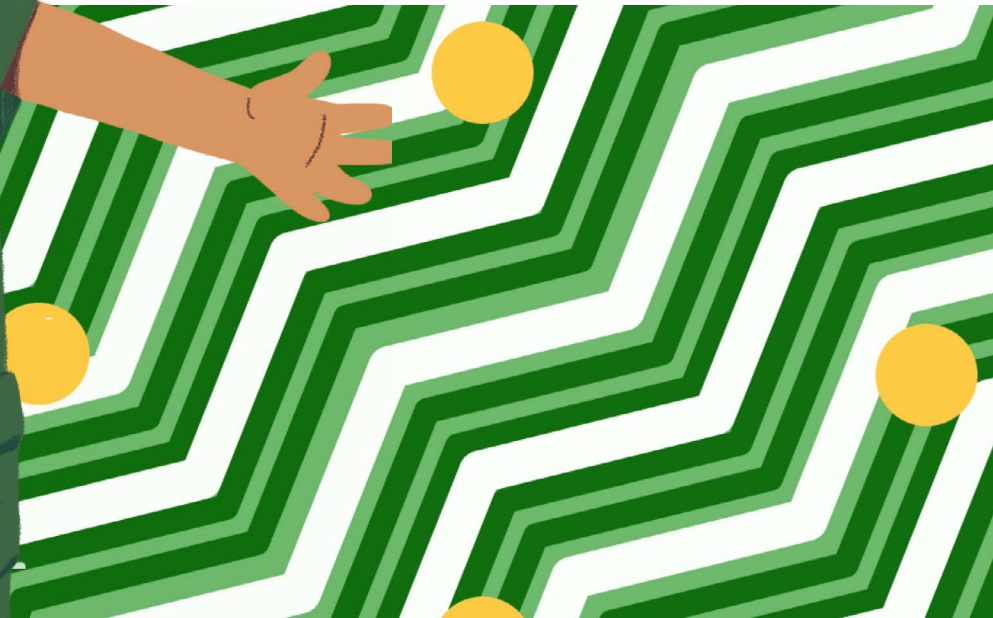
OPS



Organización
Panamericana
de la Salud



Organización
Mundial de la Salud
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas



Este material describe una serie de pasos recomendados para abordar distintos temas sobre la COVID-19 en el contexto de las jornadas de vacunación y las actividades informativas, ya sea en la unidad de salud o durante las visitas a domicilio.

El objetivo de establecer un diálogo informado es mejorar las tasas de aceptación y administración de las vacunas contra la COVID-19, por lo que, siempre que sea posible, una sesión de información debería ir acompañada de una sesión de vacunación para que las personas puedan actuar de inmediato según las recomendaciones del experto en salud.

La información publicada en esta guía se basa en datos disponibles hasta septiembre del 2022. Los conocimientos sobre el virus, la enfermedad y la vacunación se mantienen en actualización permanente y las recomendaciones podrían cambiar.

Pasos previos

Al presentarse

Buenos días,
mucho gusto



- **Mantenga una buena presentación en su vestuario y use una credencial o gafete oficial para identificarse.** Use una prenda de la institución a la que representa, ya sea una gorra, camisa, camiseta o chaleco y preséntese con su nombre y el nombre de la institución. Si forma parte del personal de salud, utilice una bata, filipina o chaleco de su Ministerio de Salud.
- **Asegúrese de usar una mascarilla al dirigirse hacia las personas,** a menos que la reunión se celebre al aire libre, donde es posible el distanciamiento social.
- **Salude cordialmente** y utilice alguna frase amena para conectar con las personas. Trate de iniciar la conversación haciendo referencia a algo que vea, como los adornos del lugar, las mascotas o el clima.

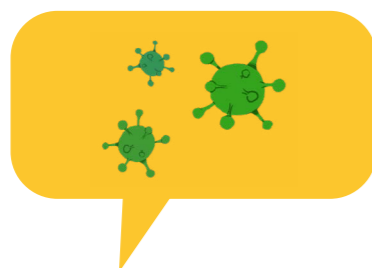
Para iniciar la conversación



- **Pregunte por la persona responsable** de la familia, o por una persona adulta, y pida permiso para dirigirse a todos los integrantes del hogar. Lleve gel y trate de utilizarlo mientras inicia la conversación. Ofrezca gel a los presentes.
- **Si ha visitado otras veces a esta familia o a la comunidad, menciónelo,** recuerde que usted es un prestador de servicios de salud que ha apoyado a la comunidad en otras ocasiones. Si fuera necesario, y siempre guardando la distancia recomendada, descubra su rostro para que le reconozcan.



Para abordar el tema de la COVID-19



- Comience indicando que la razón de su visita es **dar información general sobre salud.**
- **Sondee el conocimiento** que las personas tienen sobre la COVID-19. Esto le servirá para reconocer los puntos que debe reforzar y qué preguntas debe hacer para resolver dudas. Trate de enfocarse en responder cada duda que le planteen.
 - ¿Qué ha escuchado sobre la COVID-19?
 - ¿Qué ha escuchado sobre las vacunas contra la COVID-19?
 - ¿Dónde ha escuchado más información sobre la COVID-19?
 - ¿Cuáles son sus dudas principales?
- Observe si las personas están mostrando interés por **escucharle y no interrumpa si comienzan a hablar.**

Estos son algunos consejos que le pueden servir para conectar:

Sea cordial y diríjase a todas y todos.

Hable sobre el clima, las mascotas o los adornos del lugar para romper el hielo.

Preste atención a las niñas y niños.

Antes de hablar de la COVID-19, puede hablar de otros temas, incluyendo la vacunación sistemática.

Antes de compartir información, escuche atentamente, muestre interés en la conversación y en recibir información.

Durante

Tenga presente



- **Que es esencial demostrar interés por las personas.** Mírelas a los ojos, escuche con detenimiento lo que dicen, no interrumpa y respete sus opiniones. Para lograrlo, es importante que mantenga su aparato telefónico en silencio y que no responda llamadas ni mensajes.
- Además, **preste atención al lenguaje no verbal**, cuide sus gestos, su postura, la forma en que mira a las personas, no demuestre premura ni aburrimiento.

Averigüe



- **Los mensajes que hayan recibido sobre la protección contra la COVID-19**, como la importancia del uso de la mascarilla, la higiene de manos y la limpieza del hogar. Qué es lo que saben y qué opinan acerca de las recomendaciones de salud pública. Esta información le permitirá enfocarse en temas específicos sobre los que informar.
- **Anime al público a hacer preguntas para luego informar con claridad y en un lenguaje sencillo.** Si deciden exponer sus dudas o inquietudes, no interrumpa, muestre comprensión y reconozca sus preocupaciones y opiniones. No contradiga. En su lugar, busque puntos de entendimiento y parta de ahí.

Recuerde...



- **La importancia de emplear un lenguaje sencillo, hablar despacio y sin levantar la voz**, no recurrir a ejemplos fuera de contexto y enfocarse en la persona. Puede compartir sus experiencias para hacer amena la conversación.
- **Es esencial mostrar empatía y afirmar que entiende las opiniones de los demás**, decirles que es normal tener dudas, pues se trata de una nueva enfermedad y de una nueva vacuna. Además, muestre confianza y haga saber que usted está allí para ayudar a resolver esas dudas. Alentar el diálogo es nuestro cometido.

Por si acaso...

Se recomienda ir en **compañía de un intérprete**, si es que se hablan otros idiomas o lenguas en el lugar que visitará.

- **Conténgase si alguien se exalta o levanta la voz**; mantenga la calma, aléjese un poco de la persona y evite decirle que se tranquilice. Escuche con atención, respire profundamente, porque su enojo no va dirigido contra usted.
- Si le pregunta algo, **responda en tono tranquilo** y si cree que es necesario alejarse del lugar, hágalo. Reanude la conversación solamente si la otra persona se calma y le hace más preguntas sobre la COVID-19.

Hablar de la vacuna

Al ofrecer la vacuna, no olvide mencionar algunos de estos puntos:



- La vacuna es segura, evitará que se desarrollen formas graves de COVID-19. Si se contrae la enfermedad, **reduce el riesgo de hospitalización o muerte.**
- Aunque la infección por el virus de la COVID-19 no siempre conlleva síntomas graves, hospitalización o muerte, **vale la pena vacunarse**, ya que, si se contrae la infección después de recibirla, **la enfermedad será mucho más leve o incluso asintomática.**
- Las vacunas **nos ayudan a protegernos** a nosotros mismos y a las personas con las que convivimos y aún no se han vacunado.
- La vacuna es un acto de solidaridad colectiva, una oportunidad para **ayudar a quienes corren un riesgo mayor de desarrollar un cuadro grave o morir.**
- Cuantas más personas se vacunen, **más probable será que se reduzca la circulación del virus** y menor será el riesgo de mutaciones.

Si la persona acepta la vacuna:

- Dele las gracias.
- Recuérdele que **puede experimentar algunos efectos secundarios menores de muy corta duración y sin consecuencias a largo plazo.**
- **Recalque que estos efectos son normales y que todas las vacunas los provocan**, pues son señales de que el cuerpo está generando protección. Todos ellos desaparecen en 24 o 48 horas. Estos efectos pueden ser cansancio, dolor de cabeza, escalofríos, fiebre o náusea.
- Además, indique que **puede experimentarse dolor, enrojecimiento o hinchazón** en el brazo en el que se recibió la vacuna.
- Enfatice que las probabilidades de sufrir efectos graves son **extremadamente pequeñas.**
- Recuérdele que **la gran mayoría de las personas no sienten ninguna molestia** luego de la vacuna, lo que no significa que no vaya a hacer efecto.
- Aconseje aumentar la ingesta de líquidos para disminuir las molestias.

¿Qué hacer si no tengo respuesta para lo que me preguntan?

- Mantenga la calma, está bien no tener una respuesta específica.
- **No busque respuestas en línea sin verificar las fuentes de información.**
- Visite e invite a las personas a visitar sitios oficiales como:
 - <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/covid-19-vaccines>
 - <https://www.paho.org/es/temas/inmunizacion>
 - <https://www.paho.org/es/vacunas-contra-covid-19>
 - La página del Ministerio de Salud de su país.
- Consulte al personal médico, a otro miembro del personal de salud o a profesionales del ámbito académico o científico.

Si la persona no acepta la vacuna:

- Escuche con atención las razones que le da para no vacunarse. **No juzgue**, aunque no esté de acuerdo con lo que escucha.
- Aunque sienta frustración, **procure mostrar empatía y validar a la persona**. Indique que sus dudas respecto a las vacunas son comprensibles y que está bien conversar sobre estos temas y buscar respuestas.
- Explique que **las vacunas han sido beneficiosas desde siempre, que existen desde hace 200 años** y que gracias a ellas desaparecieron el sarampión, la rubeola y la polio.
- Haga referencia a otras campañas de vacunación que dieron buenos resultados en el pasado. Recuérdele que **el sarampión y la polio no circulan en las comunidades porque se vacunó a la población infantil**.



- Refuerce argumentando que las vacunas no solo ayudan a quien las recibe, **sino también a su comunidad y a que todos y todas podamos retomar nuestras actividades**.
- Reitere que **las vacunas contra la COVID-19 son seguras** y que han pasado por los mismos procesos de evaluación y aprobación que todas las demás.
- Procure que **la persona se sienta empoderada**: "Usted puede ayudar a vencer esta enfermedad".
- Intente **conectar con los valores de la persona**, pregúntele qué le gustaría cambiar de la COVID-19 e insista en que cuantas más personas se vacunen, más cerca estaremos de vencerla.
- Debe procurar **reemplazar la información falsa** que le presenten por información verdadera: informe, desvele mitos y explique la verdad que se esconde tras esos mitos.
- **No se desanime**, no todas las personas cederán tan pronto.
- Recuérdele que **puede pensarse su decisión**, que usted estará disponible para hablar. Ofrezca regresar otro día, o más tarde, e invite a asistir a los centros de vacunación.



Después



Agradezca a todos los participantes su interés en la sesión informativa.



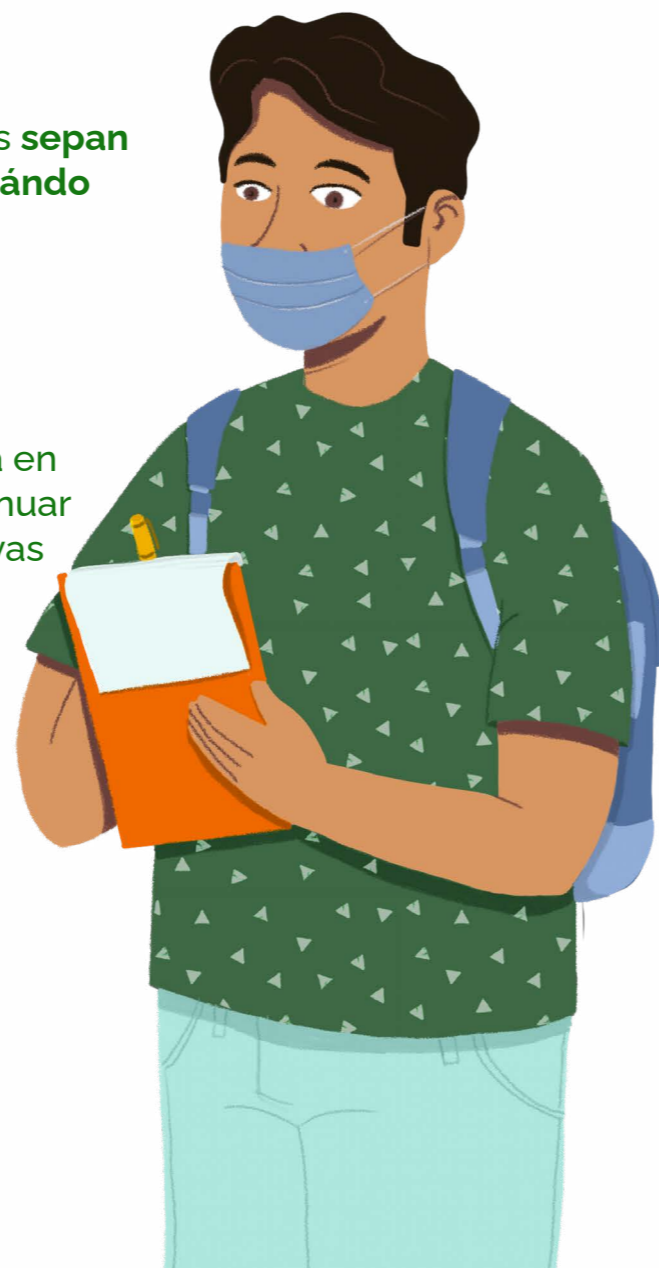
Comparta los contactos de miembros del personal de salud u oficiales de salud pública de confianza que pueden contestar preguntas adicionales.



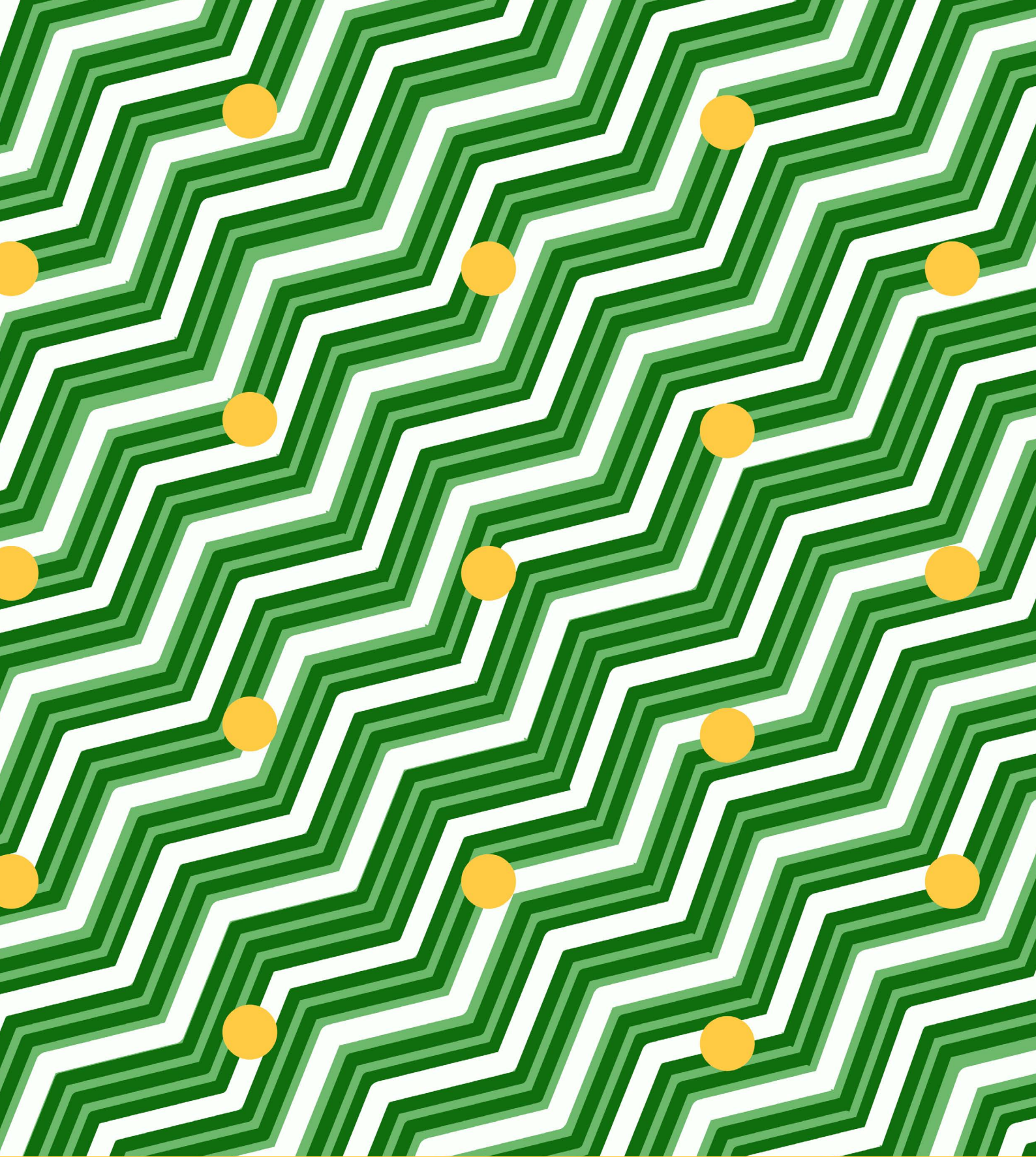
Asegúrese de que las personas **sepan dónde recibir las vacunas y cuándo están activos esos servicios.**



Ofrezca otra sesión informativa en los próximos meses para continuar la conversación y abordar nuevas dudas o preocupaciones.



Este material ha sido elaborado a partir de documentos del Ministerio de Salud de Guatemala y con el apoyo de la Representación de la OPS en el país.



OPS



Organización
Panamericana
de la Salud



Organización
Mundial de la Salud
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas



Financiado con una contribución del
Gobierno de los Estados Unidos de América.