



# Modelo Benioff de trabajadores para el alcance comunitario en cuestiones de salud: Consideraciones para los programas de Embajador de la Vacuna

Mientras las comunidades llevan a cabo sus campañas de vacunación contra el COVID-19, se enfrentan a una historia larga de discriminación y encuentros negativos con los servicios médicos que las personas en situación de desamparo y los grupos minoritarios de raza y etnicidad han experimentado varias veces. Para abordar la desconfianza que existe con respecto a la comunidad médica y facilitar el acceso a pruebas de detección del COVID-19 a personas en situación de desamparo en San Francisco, la [Iniciativa Benioff sobre Desamparo y Vivienda\\*](#) (en adelante, Benioff) desarrolló un modelo de programa transversal al inicio de la pandemia, que juntó a equipos médicos con los trabajadores de alcance comunitario de la salud (CHOWs, por sus siglas en inglés). Se estima que, al combinar a los CHOWs—quienes tienen experiencia vivida en materia de desamparo y conocimiento de los vecindarios donde estaban trabajando—con los sitios de pruebas aleatorios a los campamentos e incentivos, se logró duplicar el número de individuos que estaban dispuestos a hacerse la prueba.

Mientras la vacuna contra el COVID-19 se distribuye a las personas en situación de desamparo, algunas comunidades están usando un modelo similar (a veces llamado Embajadores de la Vacuna) para aumentar la confianza en la vacuna. El siguiente informe detalla las lecciones clave aprendidas del modelo CHOW que son aplicables a los [programas locales de los Embajadores de la Vacuna](#).

[\*enlace disponible en inglés]

## La experiencia vivida fue un componente crítico para el éxito

Benioff organizó equipos de expertos que fueron enviados a los campamentos para iniciar la realización de pruebas. Esto incluyó esfuerzos previos a las evaluaciones para promover la iniciativa y abordar las preguntas y preocupaciones de los residentes del vecindario. Los equipos estaban compuestos por proveedores del cuidado de la salud, que fueron los expertos técnicos, y CHOWs, que fueron los expertos en contenido sobre los vecindarios en los que estaban trabajando. Para determinar cuándo y dónde se iban a llevar a cabo las evaluaciones, el equipo contaba con el conocimiento innato que los CHOWs tenían del área, como las esquinas que se deberían de evitar para no interferir con el movimiento regular de la vida del vecindario y las políticas y procesos generales del vecindario en sí. Los CHOWs también tenían un conocimiento importante de las experiencias y preocupaciones de las personas que estaban viviendo en los campamentos del vecindario, lo cual ayudó con las estrategias de participación. El equipo Benioff le atribuye el éxito del modelo a la manera en la que cada miembro del equipo fue valorado y escuchado, y a la estrategia de pagar al personal médico y a los CHOWs (excluyendo a los voluntarios) como expertos.

## Los CHOWs dirigieron sus esfuerzos para fomentar la confianza

Uno de los principales factores detrás de la aceptación y confianza de la comunidad fue entregarle el poder a los CHOWs, quienes dieron legitimidad a los equipos médicos y ofrecieron su conocimiento del vecindario y sus residentes. Los CHOWs lideraron con empatía para poder brindar un servicio en lugar de exigir el cumplimiento. Ellos dedicaron tiempo a dar apoyo a pares, escucharon las preocupaciones y los miedos de las personas y trabajaron para resolver dichos problemas. Modelaron este comportamiento para otros miembros del equipo para que todos fueran capaces de interactuar efectivamente con los residentes del vecindario. Se comprometieron a establecer relaciones no transaccionales y de largo plazo y funcionaron como el eje del ciclo de retroalimentación bidireccional para el equipo; los equipos difundirían información sobre las evaluaciones y luego harían un sondeo entre las personas de los campamentos para averiguar cuáles estrategias fueron exitosas y cuáles se tenían que modificar.

## Componentes claves: Participación, comunicación y adaptabilidad

Inicialmente, el equipo Benioff desarrolló un modelo de feria de cuidados de la salud donde los individuos podían asistir para recibir servicios como el de una clínica veterinaria (para sus mascotas) o chequeos generales de salud, mientras a las personas se les invitaba a aprender sobre la salud pública y se les ofrecía pruebas de detección del COVID-19. Sin embargo, los CHOWs empezaron a escuchar que viajar tan solo un par de cuadras era una barrera significativa para muchas personas, quienes usualmente se veían obligadas a dejar sus artículos personales desatendidos. Para reducir estas barreras en el siguiente vecindario, el equipo cambió el

modelo para entrar directamente a los campamentos. El equipo fue acompañado por clínicos que podían ofrecer apoyo con otras necesidades médicas preventivas y no urgentes. Los CHOWs mapearon los campamentos e iniciaron el contacto con los residentes previo a los eventos de evaluación para brindar información, responder preguntas y resolver inquietudes. Dada la frecuencia con la que las personas que viven en campamentos son obligadas a mudarse, la información sobre el evento de evaluación fue proporcionada con no más de 48 horas de anticipación.

## La capacitación intensiva permite alcanzar un nivel de participación significativo

Benioff trabajó con CHOWs, personal médico y voluntarios para construir una [competencia estructural](#),\* que es un concepto usado por los profesionales en el cuidado de la salud para entender y crear conciencia sobre [las fuerzas que influyen en los resultados médicos](#),\* como las condiciones sociales y económicas. Todos los miembros del equipo fueron capacitados para cada paso del proceso de pruebas de detección además de las opciones disponibles para las personas que dieron positivo para COVID-19. Por ejemplo, los CHOWs fueron capacitados para discutir las opciones de aislamiento y cuarentena (I/Q, por sus siglas en inglés) y capacitados específicamente para ser transparentes, escuchar las preocupaciones y respetar la autonomía de los individuos en los campamentos. Si los individuos no deseaban entrar en I/Q, los CHOWs recomendaban otras opciones seguras sin emitir ningún juicio. Los videos de capacitación divididos por partes y ofrecidos mediante la plataforma de *Zoom* incluyeron:

- El proceso de realización de pruebas de detección.
- Preguntas frecuentes (FAQs, por sus siglas en inglés).
- Cómo disipar los mitos acerca del COVID-19 y las pruebas de detección del COVID-19.
- Anticipar problemas/preocupaciones.
- Facilitación de diálogo y “respetando el no”.
- Construyendo la competencia estructural.
- Técnicas para reducir la escalada.

[\*enlace disponible en inglés]

## Aplicación a la distribución de la vacuna

El equipo de Benioff ofreció algunas consideraciones clave para el uso de un enfoque similar al de los CHOWs en los programas de Embajador de la Vacuna:

- Empezar temprano, terminar tarde
  - Empieza a establecer relaciones con las organizaciones comunitarias de confianza e identifica a las personas que podrían servir como Embajadores de la Vacuna.
  - Envía Embajadores a los albergues/campamentos con comida y provisiones para empezar a desarrollar la confianza en la vacuna por lo menos dos semanas antes del evento de vacunación.
  - Continúa con la divulgación después del evento, particularmente con aquellos que son reacios.
- Considera el uso de aquellos que ya estén trabajando como especialistas en apoyo individual para llenar esta vacante, incluyendo a aquellos que ya están trabajando con organizaciones locales de servicio directo; evalúa las juntas de defensa de los inquilinos u otras agencias de confianza que ya están organizadas para hacer este tipo de trabajo.
- Paga a los Embajadores de las Vacunas como expertos en el tema.
- Crea la predictibilidad:
  - Desarrolla turnos rotativos que visiten cada sitio una vez a la semana, a la misma hora del día, para generar estabilidad y consistencia para que los individuos sepan qué esperar.
  - Asigna a los Embajadores de la Vacuna un grupo de individuos para que interactúen con ellos por lo menos un mes mientras completan el régimen de dos dosis.
- Utiliza a los Embajadores de la Vacuna para educar a los residentes sobre los efectos secundarios potenciales y esperados, para el monitoreo de síntomas y para brindar apoyo y conexiones al cuidado de salud y descanso temporal.

## Resumen de factores clave para el éxito

- Los equipos móviles son cruciales: van a los sitios donde residen las personas (por ejemplo, campamentos o servicios).
- Crea un ambiente agradable en los sitios de vacunación, ofreciendo apoyo que las personas podrían querer como comida, servicios/provisiones para su mascota y servicios de cuidado de la salud.
- Contrata a personas con experiencia vivida de las comunidades con las que estás trabajando y confía en su conocimiento sobre la comunidad y entendimiento de las experiencias y preocupaciones de los residentes para fortalecer tu enfoque.
- Facilita la comunicación bidireccional antes de los eventos de vacunación/realización pruebas de detección de COVID-19, obtén información adicional para los individuos que tienen preguntas que no puedes responder de manera inmediata y entiende a "respetar el no."
- ¡Invierte en la capacitación significativa!