



¡Ahora es el momento! Hablando con las personas en situación de desamparo sobre el COVID-19

Los socios de la salud pública y los líderes en temas de Continuidad de Cuidados (CoC) están coordinando el acceso a las vacunas contra el COVID-19 para personas en situación de desamparo (PEH, por sus siglas en inglés). Sin importar en qué etapa del proceso de planificación para el despliegue de vacunas se encuentran en tu comunidad, considera incluir en la discusión, de forma inmediata, a las personas en situación de desamparo (PEH).

¿Por qué debes hablar con las PEH sobre la vacuna ahora?

- La confianza, comunicación y acceso a información fidedigna son críticos para el éxito del esfuerzo de vacunación a nivel nacional.
- El iniciar conversaciones ahora puede hacer que surjan temas e inquietudes importantes que necesitas discutir con colegas y enseguida trabajar para abordarlos.
- La participación temprana de las comunidades de color y naciones tribales, que han sido desproporcionadamente impactadas por el COVID-19, refuerza el compromiso de abordar plenamente las preguntas e inquietudes específicas de las personas negras, indígenas y de color (BIPOC, por sus siglas en inglés).
- Socios culturalmente competentes y comunicadores de confianza incrementan la confianza de las BIPOC en la vacuna.
- Moviliza a los socios comunitarios de confianza a brindar apoyo en los eventos de vacunación.

¿Cómo puedes estructurar tus conversaciones con clientes acerca de la vacuna contra el COVID-19?

Empieza desde un punto de empatía y comprensión

Las PEH tienen preocupaciones acerca de muchas necesidades básicas. La pandemia ha hecho que sea aún más difícil cumplir con las necesidades básicas y hasta puede ser la causa directa por la situación de desamparo en la cual se encuentra actualmente la persona. Es importante demostrar comprensión de la variedad de retos que está experimentando la persona y de plantear a la vacuna contra el COVID-19 como una estrategia importante para conservar la salud y poder manejar otros retos. Si los demás no piensan que te importa, entonces no van a estar dispuestos a creer lo que dices.

Asume que tus clientes quieren ser vacunados, pero que pueden tener preguntas

Admite aquellas cosas que no sabes (por ejemplo, cuándo estará disponible la vacuna, dónde podrán conseguirla, etc.) y comparte con ellos aquello que sí sabes. Presta atención a sus preguntas y trátalas de manera respetuosa. Es mejor admitir que uno no sabe la respuesta que brindar información que termina siendo incorrecta.

Formula la conversación en torno a las necesidades e inquietudes de los clientes

Enfócate en cómo la vacunación beneficiará a ellos y a sus familias—no en lo que tú o tu organización/instalación podrá obtener si ellos se hacen vacunar.

Permite tiempo para escuchar las inquietudes

Existe una considerable cantidad de desinformación en línea acerca de las vacunas. Algunas personas no confían en el sistema de cuidado de la salud, ni en las fuentes oficiales de información. Las personas de color—especialmente personas negras e indígenas—tienen una historia de ser discriminadas y manipuladas por el

sistema de cuidado de la salud. Debes reconocer y aceptar sus preocupaciones, discutir las con tus colegas y desarrollar las mejores respuestas posibles y aprovechar de las recomendaciones de la vacuna contra el COVID-19 hechas por personas en quienes tus clientes confían.

Mantén las puertas abiertas

Puede que algunas PEH se nieguen a ser vacunadas o puede que no estén listas para tomar la decisión. Darles tiempo para considerar el asunto, consultar con otras fuentes de información y hablar con los compañeros es algo respetuoso y estratégico. Iniciar el diálogo ahora da a los clientes tiempo para contemplar su decisión de ser vacunados y te permite tiempo para entender las inquietudes o preguntas suscitadas y abordarlas. La comunicación de doble vía demuestra que las voces de la comunidad son valoradas.

¿Cuáles canales de comunicación son efectivos?

Tener conversaciones individuales acerca de la vacuna contra el COVID-19 con las personas a quienes sirves debe ser reforzado a través del uso de otros canales de comunicación que han sido útiles para comunicarte con tus clientes, como:

- Redes sociales—publicaciones en Twitter y Facebook
- Mensajes de texto/SMS—Muchas PEH tienen teléfonos inteligentes y usan mensajes de texto como una forma de comunicación regular.
- Avisos en los boletines—imprimir materiales con gráficos y otra información y colocarlos en lugares fácilmente accesibles en su instalación.

Los siguientes folletos están disponibles para que los imprimas y coloques en tus programas:

- [¿Por qué vacunarte?](#)
- [Las vacunas son apenas una de las medidas para controlar el virus](#)
- [PEH: tres razones por las cuales estás en el grupo de alta prioridad para la vacuna contra el COVID-19](#)
- [Trabajadores de primera línea: tres razones por las cuales estás en el grupo de alta prioridad para la vacuna contra el COVID-19](#)