

Indecisión en primera línea: Lecciones aprendidas en la preparación y respuesta a la indecisión de los trabajadores de la salud

Autores: Regina Madanguit, Felicity Pocklington, Michael Coleman, Sherine Guirguis y Amel Benzerga

Para que le ayudemos a abordar problemas específicos de reticencia y demanda de vacunas en su país, puede apuntarse a una reunión individual con Common Thread. Tanto si se trata de una estrategia como de un plan de comunicación de crisis o de algo que no acaba de entender, nuestros expertos en salud pública, comunicadores y diseñadores están preparados para ayudarle a encontrar la manera de avanzar. Envíe un correo electrónico a info@lnct.global para registrarse.

Los profesionales sanitarios son fundamentales para el lanzamiento de la vacuna contra la COVID-19. Son la columna vertebral de los servicios de inmunización de rutina e influyen en gran medida en que una persona se vacune o no. **Sin embargo, las voces que tienen más peso no son automáticamente las que más defienden las vacunas.**

El lanzamiento de la vacuna contra la COVID-19 ha puesto de manifiesto la **desconfianza en las vacunas entre los profesionales sanitarios a escala mundial**. Los profesionales sanitarios, como el resto de nosotros, se preocupan por la seguridad de las vacunas, son víctimas de información errónea y tienen diferentes niveles de confianza en el gobierno.

La reticencia de los profesionales sanitarios a la hora de vacunar no es un desafío nuevo, pero la pandemia de la COVID-19 ha introducido una nueva complejidad: un despliegue agresivo de la vacuna, un alto riesgo de exposición y una mayor presión para que los profesionales sanitarios tengan todas las respuestas para un público cada vez más escéptico.

Una [revisión bibliográfica](#) realizada en abril de 2021 reveló que, entre los 76 471 sanitarios de todo el mundo, el 22,51 % informó que dudaba en recibir la vacuna contra la COVID-19. [Una encuesta](#) realizada a 6043 sanitarios de habla árabe que viven dentro y fuera de los países árabes reveló que solo el 26,7 % aceptó la vacuna, y el principal obstáculo para su aceptación fue el miedo a los efectos secundarios. Otra [encuesta](#) reveló la preocupación por los riesgos de las vacunas y la desconfianza entre los sanitarios de Rumania, Croacia, Grecia y Francia (todos los países incluidos en el estudio).

Estas estadísticas son peligrosas dado el alto nivel de confianza pública en los profesionales sanitarios.

¿Cómo pueden los directores de los programas de inmunización entender mejor las dudas del personal sanitario en sus contextos?

El lanzamiento de la vacuna contra la COVID-19 y la preparación para la próxima pandemia comienzan con el aumento de la demanda de vacunas y el aumento de la confianza entre nuestro personal sanitario. Sin embargo, medir la demanda y las dudas en el personal sanitario y en la población en general es complejo. Entonces, ¿cómo se pueden detectar?

Profundizando en los datos. Los datos sociales y conductuales de los sanitarios ofrecen pistas sobre qué grupos probablemente se muestren reticentes a la vacuna COVID-19. [Una recopilación temprana de datos](#) sobre 12 000 profesionales sanitarios en el Reino Unido

sugiere que el embarazo, la creencia en las conspiraciones sobre la COVID-19, la falta de vacunación contra la gripe, una infección previa por la COVID-19, los bajos conocimientos de salud y una mayor seguridad económica son factores que pueden hacer que una persona sea menos propensa a aceptar la vacuna para protegerse contra la COVID-19. Estos factores también son válidos para la indecisión de la población en general. Este tipo de datos puede ayudarle a identificar a los grupos potencialmente indecisos, de modo que pueda elaborar conjuntamente intervenciones adaptadas a sus necesidades y preocupaciones.

Comprender las dudas de los sanitarios en su propio contexto comienza por determinar **lo que usted ya conoce**. Explorar investigaciones previas sobre la demanda de vacunas por parte del personal sanitario en general puede proporcionar una gran cantidad de información sobre los comportamientos que generan dudas en su contexto. Recopilar lecciones e indicadores de crisis de salud anteriores también puede ayudar a que tenga una mejor idea de lo que es la indecisión en su contexto.

Aproveche este conocimiento existente **realizando su propia investigación**. Puede explorar diferentes metodologías que se ajusten a su presupuesto, para obtener información cualitativa rápida o simplemente mantener conversaciones periódicas con el personal sanitario. Sea cual sea el método que decida que mejor se adapta a su situación, asegúrese de recopilar datos con regularidad para mantenerse al tanto de los cambios de actitud.

Acciones que podemos tomar AHORA para generar confianza en los sanitarios y reducir sus dudas

Cualquier grupo requiere tiempo para reducir sus dudas y generar confianza en las vacunas y en las personas que las suministran. Las creencias y los miedos profundamente arraigados no se desvanecen de la noche a la mañana. Invierta ahora en fomentar la confianza en las vacunas. Cuando se produce una pandemia y la ansiedad se dispara, a menudo es demasiado tarde.

A continuación se muestran algunos pasos que puede tomar ahora. **Asegúrese de comprender, con base empírica, las barreras y oportunidades más importantes que influyen en la vacunación** para elegir la solución adecuada para su contexto.

Desarrollo de capacidades

Para apoyar la demanda de vacunación, nuestro personal sanitario debe entenderla. Afortunadamente, las intervenciones de desarrollo de capacidades y habilidades vienen en diferentes formas y tamaños para adaptarse a las necesidades del personal de atención médica.

- **Capacitación en comunicación interpersonal**

La capacitación en comunicación interpersonal (IPC) ayuda a los sanitarios a abordar sus prejuicios y conceptos erróneos en torno a la inmunización y les brinda las herramientas para facilitar una comunicación positiva y significativa con los cuidadores.

- **Entrevistas motivacionales**

La entrevista motivacional (MI) es una forma de asesoramiento que el personal sanitario puede utilizar para inspirar a las personas a cambiar mediante un diálogo respetuoso y comprensivo. Los gobiernos y los socios externos pueden capacitar al personal sanitario para que utilice la MI, de modo que las personas puedan explorar sus propias razones para cambiar. Por ejemplo, estas son las [10 estrategias clave de MI para la participación de los pacientes](#).

- **Ludificación**

Se ha demostrado que la ludificación ayuda a las personas a recordar información, desarrollar habilidades y comprender ciertas prácticas a través del juego. Fomentar los sistemas laborales y de formación mediante puntos, competencia y reglas puede ayudar al personal sanitario a reconocer el valor de la vacunación y facilitar sus interacciones con los cuidadores en un entorno divertido y de bajo riesgo.

- **Ayudas laborales**

Las ayudas laborales son documentos breves y fáciles de usar a los que el personal sanitario puede acudir para obtener apoyo y orientación adicionales mientras trabaja. Deben ser claros, concisos y ayudar a las personas a evitar errores.

- **FAQs**

Compilar una colección de preguntas frecuentes que aborde las preocupaciones más comunes es una forma sencilla de que los sanitarios encuentren respuestas a sus preguntas más candentes.

- **Protocolos**

Establecer protocolos, un conjunto estándar de comportamientos que los sanitarios deben cumplir, puede ayudar a garantizar que su personal sanitario tenga una comprensión compartida de la vacunación, su importancia y su administración exitosa.

- **Supervisión de apoyo**

La supervisión de apoyo es un proceso de creación de conocimientos y mejora del desempeño en el que el personal de apoyo brinda orientación a los sanitarios cuando es necesario. La supervisión está destinada a ser no autoritaria y respetuosa, y los ayudantes se registran periódicamente en lugar de supervisar el trabajo.

Independientemente del método que elija, es importante incluir datos concretos y habilidades blandas a lo largo de la capacitación. Aprender a escuchar activamente, establecer una buena relación, confiar y facilitar conversaciones significativas es tan importante como proporcionar pruebas concretas de por qué la vacuna es segura y eficaz. Las intervenciones de capacitación, complementadas con una supervisión de apoyo y una comunicación regular, ayudarán a mantener a raya las dudas y garantizarán que estas enseñanzas se reflejen en su trabajo y en sus interacciones con personas que dudan en vacunarse.

Recursos y herramientas:

- [Paquete de capacitación en comunicación interpersonal de UNICEF](#)
- [Kit de herramientas de introducción a la vacuna contra la COVID-19 de la OMS](#)

Construir confianza

Intentar eliminar la desconfianza en la ciencia y las instituciones puede parecer una batalla cuesta arriba, especialmente cuando se trata de temas como la vacunación. Estas son dos formas en las que puede empezar a generar confianza en la vacunación en el contexto de la COVID-19:

- **Aumentar la disponibilidad de datos sobre seguridad y eficacia de las vacunas.**

Para suprimir el ruido de la desinformación, los datos sobre la seguridad y la eficacia de las vacunas deben compartirse y, lo que es más importante, explicarse y comprenderse. Sin embargo, la transparencia sobre la vacuna contra la COVID-19 no debería terminar cuando termine la información. Ser honesto acerca de lo que se sabe, así como de lo que se desconoce, será de gran ayuda. La mayoría de las veces, son las «incógnitas» las que generan preocupaciones sobre la seguridad entre el personal sanitario. Complementar las incógnitas en torno a la vacunación contra la COVID-19 con datos sobre las vacunas y sus tasas de eficacia y seguridad increíblemente altas puede ayudar a aliviar parte de la ansiedad que rodea a las incógnitas.

- **Participación del personal sanitario**

Como todas las personas, los sanitarios quieren sentirse respetados, escuchados e informados. Involucrar al personal sanitario desde el principio para ayudar a dar forma a las iniciativas de vacunación puede permitirles defender la inmunización. Invitar a los sanitarios a participar en el proceso de toma de decisiones sobre las recomendaciones sobre las vacunas, las políticas y el diseño de las comunicaciones de salud en torno a las nuevas vacunas brinda a los sanitarios un lugar donde aprender y participar en el proceso.

Recursos y herramientas:

- [Aspectos clave de los CDC sobre las vacunas contra la COVID-19](#)
- [Explicación de las vacunas contra la COVID-19 y la vacunación](#)

Promoción y comunicación

Las estrategias de comunicación pueden ser una herramienta poderosa para influir en el comportamiento cuando se usan junto con otras intervenciones. En el contexto de la COVID-19, las comunicaciones con los proveedores de salud deben tener como objetivo:

- Recordar a las personas por qué es importante vacunarse
- Aumentar la alfabetización en materia de salud para la vacunación
- Difundir el conocimiento sobre la COVID-19 e impulsar la autoeficacia y la eficacia de la respuesta
- Proporcionar información sobre elegibilidad, accesibilidad y asequibilidad de las vacunas
- Hacer que las historias positivas de vacunación sean visibles y estén alineadas con las normas sociales existentes
- Responder a preguntas frecuentes o nuevas inquietudes
- Disipar los mitos sobre la COVID-19 y la vacuna

Recursos y herramientas:

- [Guía de mensajes sobre vacunas de UNICEF y el Instituto de Salud Pública de Yale](#)
- [Centralita telefónica: Resumen de recursos multilingües sobre la COVID-19](#)
- [Red de comunicación COVID-19 de JHU](#) — Colección sobre cambios sociales y de comportamiento: una colección de materiales de comunicación (todo tipo de medios), herramientas y recursos para el cambio social y de comportamiento a fin de abordar la pandemia de COVID-19

Crear un entorno propicio

Los entornos propicios para la toma de decisiones sobre vacunas facilitan que los sanitarios elijan vacunarse. Los entornos propicios se pueden crear mediante:

Uso de intervenciones conductuales

Al aprovechar los sesgos cognitivos, las formas naturales en que las personas formulan la toma de decisiones, podemos hacer que la vacunación sea la opción más fácil. Algunas intervenciones conductuales exitosas incluyen:

- **Hacer que la vacunación sea la opción predeterminada** mediante la programación automática de citas para vacunarse para el personal sanitario. De esta manera, desaparece la molestia de programar su propia cita. Del mismo modo, una persona que no quiera recibir la vacuna tendría que tomarse la molestia de anular la cita.
- **Aprovechar la influencia social** puede hacer que la vacunación sea más deseable desde el punto de vista social que la no vacunación. Podría ser un tablero de anuncios en un hospital que homenajea a los trabajadores de la salud vacunados.
- **Crear competencia** puede motivar a las personas a vacunarse. Por ejemplo, los centros de salud podrían anunciar internamente el porcentaje de miembros del equipo que están vacunados en cada departamento.

Hacer que la vacunación sea conveniente

Cuantas menos barreras haya para la inmunización, más probabilidades habrá de que las personas reciban la vacuna. Los lugares de vacunación y los horarios de las citas deben ser convenientes para todos. Las citas durante las pausas para comer y antes y después del horario laboral en centros de salud o cerca de ellos pueden garantizar que la vacunación llegue a los sanitarios con horarios poco flexibles.

Recordar a las personas que se vacunen

Cuando hay vacunas disponibles, las investigaciones muestran que enviar mensajes y recordatorios a las personas a medida que se acerca su cita puede aumentar sus probabilidades de vacunarse.

Recursos y herramientas:

- [Taxonomía de técnicas de cambio de comportamiento \(iOS, Google Play\)](#)

- [El manual de estrategias para la pandemia de Final Mile](#): Un conjunto de herramientas para que los profesionales y los responsables de la toma de decisiones diseñen e implementen rápidamente intervenciones efectivas de cambio de comportamiento, basadas en los principios de la ciencia del comportamiento y el diseño centrado en el ser humano
- [The Little Jab Book de Save the Children, Busara y Common Thread](#). 18 estrategias de las ciencias del comportamiento para aumentar la aceptación de la vacunación.

Regulación

Se ha demostrado que las intervenciones reguladoras, como los incentivos para tomar la vacuna y los desincentivos para rechazar la vacuna, aumentan la aceptación. Los siguientes son algunos ejemplos comunes:

Incentivos financieros

Las investigaciones muestran que el dinero puede motivar a las personas a vacunarse, pero se trata de fijar el precio adecuado. Un gran incentivo financiero puede hacer que las personas [cuestionen la seguridad de la vacuna](#).

Declaraciones de rechazo

Una declaración de rechazo es una forma de desincentivar que exige que quienes opten por no vacunarse firmen una declaración en la que digan que optan por no vacunarse. [Un estudio](#) realizado durante la temporada de influenza 2006-2008 reveló que exigir a las personas que se negaron a vacunarse que rellenaran un formulario de rechazo provocó un aumento del 55 % en la vacunación contra la influenza. Este es un ejemplo de [un formulario de declinación para la vacuna contra la COVID-19](#).

Medidas de política reguladora

Se están introduciendo mandatos y restricciones para las personas vacunadas y no vacunadas en un esfuerzo por aumentar las tasas de vacunación. Algunos lugares de trabajo e instituciones educativas exigen que su personal y sus estudiantes se vacunen, mientras que ciertos restaurantes y lugares de entretenimiento exigen un comprobante de vacunación para entrar. Este tipo de restricciones hacen que las personas se vacunen contra la COVID-19 porque, de lo contrario, se les prohibiría realizar las actividades y acceder los recursos que necesitan y desean. Las políticas punitivas, como las sanciones y las repercusiones legales para las personas no vacunadas, también han servido para desincentivar el rechazo a la vacuna; sin embargo, también existe el riesgo de que esas medidas consoliden las opiniones en contra de las vacunas, dado el impulso a la autoridad y el control gubernamentales.

Recursos y herramientas:

- [Ejemplo de formulario de declinación](#)

Conclusión

Esperamos que este artículo sirva como recordatorio para dar prioridad a la crisis de reticencia y abrir los brazos y los oídos a quienes están mejor preparados para abordarla: el personal sanitario. Para combatir las dudas, apoyar el lanzamiento de la vacuna contra la COVID-19 y prepararnos para nuestra próxima pandemia, necesitamos capacitar a nuestra gente que está en primera línea con el conocimiento y la confianza de que las vacunas salvan vidas.

Como lo mencionamos anteriormente, para que le ayudemos a abordar problemas específicos de reticencia y demanda de vacunas en su país, puede apuntarse a una reunión individual con Common Thread. Tanto si se trata de una estrategia como de un plan de comunicación de crisis o de algo que no acaba de entender, nuestros expertos en salud pública, comunicadores y diseñadores están preparados para ayudarle a encontrar la manera de avanzar. Envíe un correo electrónico a info@Inct.global para registrarse.