



Esfuerzos de vacunación de COVID-19 y barreras de comunicación

Recomendaciones de comunidades vulnerables en Georgia

Directorio

3 OBJETIVO GENERAL

Lo que esperamos lograr con este documento

4 BARRERAS CONOCIDAS PARA LA ADOPCIÓN DE VACUNAS Y CONFIANZA CON RESPECTO A LAS COMUNICACIONES

5 COMUNICACIÓN DE ALCANCE Y DIVULGACIÓN

Lenguaje descriptivo

Lenguaje y tono

7 DURANTE EL REGISTRO

Divulgaciones

Dónde conseguir ayuda

9 QUÉ ESPERAR EN EL SITIO

10 IDIOMA

Nivel de alfabetización

Documentación

Vacunación de menores

Vacunación de personas embarazadas

13 EN EL SITIO DE VACUNACIÓN

Espacio de bienvenida

Espacio seguro

15 RECOMENDACIONES DE TERMINOLOGÍA

Palabras desencadenantes

Objetivo general de este documento

Desarrollar un modelo de comunicación que incorpore un diseño de barrera reducida en todas las actividades de divulgación, registro y vacunación, como una estrategia para reducir dudas sobre la adopción de las vacunas.

LO QUE ESPERAMOS LOGRAR:

- ✓ Reforzar los esfuerzos de comunicación para generar confianza y reducir la indecisión sobre la vacunación en comunidades vulnerables.
- ✓ Utilizar un lenguaje específico durante los esfuerzos de vacunación para crear un ambiente acogedor para todas las comunidades, y reducir la confusión y los malentendidos sobre la elegibilidad para la vacunación.
- ✓ Asegurar que todas las comunicaciones de divulgación sean verídicas, relevantes, orientadas a la acción y claras para todxs lxs habitantes de Georgia.



Barreras conocidas sobre la adopción de vacunas y confianza en las comunicaciones

Muchas cosas se interponen en el camino de las personas que optan por recibir la vacuna. Existen muchos factores: comunicación eficaz, coherente, clara y factible sobre el beneficio de la vacuna, claridad sobre la incidencia de posibles efectos secundarios, inquietudes sobre el tiempo improductivo o fuera del trabajo debido a efectos secundarios, experiencias previas e inquietudes que afectan la percepción del esfuerzo, estado emocional, falta de familiaridad o credibilidad a mensajers o el gobierno, chismes, semántica, alfabetización y lenguaje.

Específicamente para la vacunación, hemos identificado los siguientes puntos débiles y barreras para algunas de las comunidades más afectadas y vulnerables, descritas en este documento como inmigrantes, indocumentadxs, estudiantes de inglés, personas en situación de pobreza, personas con trabajos esenciales y personas que viven en áreas rurales.

- 1** | Dudas sobre la elegibilidad relacionadas con su edad, ocupación, estatus de la documentación, estado de seguro médico y ubicación
- 2** | Dudas sobre la elegibilidad relacionadas con su historial médico, enfermedades actuales o estilo de vida.
- 3** | Preocupación por reacciones a la vacuna y efectos duraderos
- 4** | Preocupaciones por el intercambio de información y las posibles consecuencias negativas para sus familias, su lugar de trabajo y su comunidad religiosa.

Este documento tiene la intención de abordar algunos de los puntos señalados anteriormente al estandarizar y guiar la comunicación verbal, escrita y no verbal antes de los eventos de vacunación (divulgación), durante el proceso de registro y durante los eventos o clínicas de vacunación.

Comunicación de estrategias de divulgación y alcance

LENGUAJE DESCRIPTIVO

Si bien el lenguaje descriptivo a veces puede convertirse en lenguaje sesgado basado en estereotipos, en este caso las descripciones pueden ser útiles para esfuerzos específicos y dirigidos, ya que serían descriptivos de la comunidad en la cual se centra la actividad. Si se utiliza, es importante que el lenguaje se combine con el componente logístico apropiado para generar confianza.

SÍ

“Evento de vacunación para latinxs/ Evento de vacunación para la comunidad”

Traiga su identificación consular, número de seguro social, factura de luz u otra identificación con su nombre legal. Habrá personal bilingüe en el lugar. Los materiales de divulgación deben estar en español y portugués y en esos idiomas utilizar la palabra comunidad en vez de latino o latinx.

“Evento de vacunación para las familias de plantas avícolas”

Si usted o los miembros de su familia trabajan en una planta avícola, ¡este evento es para ustedes! Traigan cualquier identificación que tengan con su nombre legal o un talón de pago. Queremos que estén a salvo. No se requerirá ninguna otra información.

(Traduzca todo en los cinco idiomas principales que hablan lxs trabajadorxs de la planta avícola).

NO

“Evento de vacunación para inmigrantes”

Traiga su número de seguro social, identificación de Georgia y tarjeta de seguro médico. Con el apoyo de la Guardia Nacional / Departamento del Sheriff (los materiales de divulgación están solo en inglés).

¿Por qué? El uso de la palabra inmigrantes como parte de las estrategias de divulgación y acercamiento, llama la atención de activistas antiinmigrantes que pueden decidir presentarse y protestar. Esta palabra también describe un estatus que no todas las personas se sienten cómodas de revelar. Dar prioridad al número de seguro social y la identificación de Georgia en la primera frase, crea la apariencia de elegibilidad limitada, así como incluir a la fuerza pública como parte del evento crea preocupaciones sobre la seguridad de los miembros de la comunidad que pueden preferir no tener interacciones con la policía.

“Inmunización exigida por el empleador”

Si es empleado de una planta avícola, traiga su identificación y la de su familia para recibir la vacuna. La vacuna es gratuita y se le exigirá para que pueda regresar al trabajo.

¿Por qué? Dado que muchxs trabajadorxs en plantas avícolas no están completamente documentadxs y, por lo tanto, formalmente sin un empleadorx, surge la preocupación de quién califica para el evento. Además, la exigencia de traer a la familia y una identificación, puede resultar en el temor de exponer a lxs miembrxs de la familia a un escrutinio adicional si desean continuar trabajando en esa planta.

IDIOMA Y TONO

El lenguaje y el tono específicos pueden cambiar la percepción sobre la intención de la comunicación. Debemos tener cuidado con las palabras que usamos y cómo las usamos:

SÍ

Por favor traiga cualquier identificación con su nombre. Algunos ejemplos incluyen: identificación universitaria o de estudiante, pasaporte, identificación consular, licencia de conducir, número de seguro social, etc. Si tiene seguro médico, traiga su tarjeta.

El personal de salud comunitaria estará disponible para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre las reacciones, la atención y qué esperar.

NO

Traiga su número de seguro social, tarjeta de seguro o una identificación de Georgia.

¿Por qué? El tono fuerte con pocas opciones se percibe como una exigencia y excluye a aquellas personas que no tienen todos o la mayoría de los documentos solicitados. Crea la percepción de que la vacuna no es para todas las personas.

Se le pedirá que permanezca durante 30 minutos en caso de reacciones negativas.

¿Por qué? Anticipa una reacción negativa y crea miedo y preocupación antes del evento.

Durante el registro

Algunos esfuerzos de vacunación pueden no requerir registro como parte de un esfuerzo por reducir las barreras para las comunidades con acceso limitado a Internet, computadoras o con bajo nivel de alfabetización.

Si este es el caso de su evento o clínica, asegúrese de anunciar los tiempos de espera previstos para el registro y cualquier material y requisito para que las personas reciban su vacuna.

Es importante tener un letrero que indique el proceso para las personas que esperan en la fila y muestran síntomas de COVID-19.

Considere un flujo de trabajo especial para aquellas personas con problemas de movilidad limitada, con menores de edad, o con capacidad limitada para esperar de pie durante mucho tiempo.

Aquí tienen algunas ideas:

- Cuando llegue a la clínica, espere aproximadamente de 15 a 20 minutos para registrarse, de manera que podamos obtener su información en nuestro sistema.
- Si trae un menor de edad con usted, se le pedirá que firme un consentimiento a nombre del menor para que pueda recibir la vacuna.
- Si tiene más de 70 años, tiene bebés o niños pequeños con usted, tiene problemas de movilidad o no puede estar de pie por mucho tiempo, infórmeselo a nuestro personal para que podamos llevarle a una fila más rápida.



DIVULGACIONES

Es fundamental que una divulgación en la primera página de todos los formularios de cita/registro incluya el siguiente lenguaje:

TLa vacuna COVID-19 es GRATUITA para todas las personas residentes de Georgia. Usted no necesita presentar o tener un número de seguro social, una licencia de conducir de Georgia o una tarjeta de seguro médico para calificar. Se le pedirá que proporcione un documento con su nombre legal, que puede ser cualquier documento que tenga disponible. Si tiene una tarjeta de seguro médico, le pediremos que proporcione cierta información para que podamos facturar una pequeña tarifa administrativa a su proveedor.

Según una reciente encuesta de pulso de hogares sobre seguimiento de vacunación de COVID-19 de la Oficina del Censo de EE. UU., el 51% de los adultos con seguro médico han recibido al menos una dosis de la vacuna COVID-19 en comparación con menos de una cuarta parte (24%) de los adultos sin seguro. Estos números parecen indicar que debemos brindar más información para que los pacientes sin seguro se sientan cómodos al recibir la vacuna y no se preocupen por una posible factura.

29 millones de estadounidenses no tenían seguro en 2019. Las estimaciones sobre las personas que perdieron su seguro en 2020 debido a la pandemia oscilan entre 16 y 27 millones.

DÓNDE OBTENER AYUDA PARA REGISTRARSE

Puede llamar a la Línea de recursos para la programación de vacunas del Departamento de Salud Pública de Georgia: **888.457.0186**

Presione 1 para inglés, 2 para español, 1 para todos los demás idiomas (actualmente disponibles mandarín, cantonés, coreano, bengalí, vietnamita, ruso y árabe. Otros idiomas están disponibles a través de terceros).

La línea está disponible en las siguientes fechas y horarios:

Lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. ET
Sábado a domingo, de 8 a.m. a 5 p.m. ET

Que esperar en el sitio

Por favor proporcione información clara sobre los siguientes elementos que pueden ser relevantes para las comunidades a las que desea servir:

- ¿Quién es el proveedor de vacunación?
- ¿Quién estará en el evento? ¿Hay voluntarixs multilingües en el lugar? ¿Se proporcionará cuidado de niños? ¿El sitio ofrecerá otros servicios o chequeos? (como pruebas de VIH, distribución de alimentos, etc.)
- ¿Cómo se asegurarán las citas para la segunda dosis (si es necesario)?
- ¿Qué llevar? ¿Se solicitará ALGUNA documentación? Si este es un evento coordinado por el empleador, ¿necesita que lxs trabajadorxs traigan sus credenciales? Si se trata de un evento para menores de edad, ¿pueden los adultos que no sean los padres firmar consentimientos?
- ¿Habrá una fila especial para adultos mayores, personas con capacidades limitadas o aquellas que no pueden estar de pie durante mucho tiempo?
- ¿La vacuna se puede obtener sin cita previa o desde el auto?
- ¿Cuánto tiempo deben esperar las personas para registrarse?



Idioma

Hay cerca de un millón de residentes de Georgia que en casa hablan un idioma diferente al inglés. Es probable que un número significativo de este grupo no hable bien el inglés o tenga un dominio limitado del mismo.

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 establece que los beneficiarios de fondos federales no pueden ejecutar sus programas de tal manera que creen discriminación por motivos de raza, color o país de origen nacional. La Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos hace cumplir esta ley.

La OCR se refiere al idioma accesible como un medio para promover la comunicación efectiva, para que personas ciegas, ciegas y sordas, con problemas de audición o con dominio limitado del inglés (LEP por sus siglas en inglés) reciban un acceso significativo a los programas financiados por el gobierno federal.

El HHS proporciona [AQUÍ](#) una guía específica. Tenga en cuenta que esto no se exime durante una emergencia nacional.

Todos los servicios y programas patrocinados por el estado y financiados por el gobierno federal, incluida la vacuna de COVID-19, deben contar con apoyo lingüístico para las comunidades con dominio limitado del inglés, las personas ciegas, sordas o con problemas de audición.

NIVEL DE ALFABETIZACIÓN

La alfabetización limitada afecta el acceso de las personas a la atención médica y los programas y servicios relacionados con la salud. [43 millones de estadounidenses poseen pocas habilidades de alfabetización y 8.4 millones de adultos estadounidenses están clasificados como analfabetas funcionales, lo que se define como tener habilidades de alfabetización de un nivel de tercer grado escolar.](#)

Las mejores prácticas recomendadas para aumentar la accesibilidad de lxs miembrxs de la comunidad a información y sitios de vacunación efectivos, claros y viables incluyen:

- Limitar el uso de terminología técnica y médica en las comunicaciones públicas.
- Limitar la inclusión de estadísticas para explicar el riesgo o términos que sean confusos para el público.
- No confíe en un solo medio de comunicación, es decir, materiales impresos para personas con habilidades de lectura limitadas.
- Concéntrese en la concientización y la información en lugar de la acción y el comportamiento.
- Evite las traducciones literales, ya que normalmente no significan nada o pueden ser inexactas.

Hay más orientación disponible en el sitio [PlainLanguage.gov](https://www.plainlanguage.gov) respaldado por la Administración de Servicios Generales.

Ejemplos:

SÍ

¿Tiene problemas de corazón? ¿Tiene niveles altos de azúcar en la sangre?

¿Ha tenido alguna vez una reacción alérgica en la que tuvo que llamar a un médico, una ambulancia o ir al hospital después de recibir una vacuna?

NO

**¿Tiene alguna enfermedad cardiovascular?
¿Sufre de diabetes?**

¿NUNCA ha tenido una reacción alérgica potencialmente mortal después de una dosis de cualquier vacuna o medicamento inyectable, o alguna reacción alérgica inmediata de gravedad a una previa vacuna de COVID-19 o alguno de sus componentes?

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

Es natural solicitar un documento que indique la ortografía apropiada del nombre de una persona de la comunidad, sin embargo, tener claro que la identificación PUEDE CONSISTIR EN una serie de documentos es fundamental para garantizar que las personas se sientan bienvenidas y parte del esfuerzo. No todas las personas tienen un número de seguro social o están dispuestas a compartirlo, y no todas las personas tienen una licencia de conducir válida de Georgia. A continuación, se muestran algunos ejemplos de identificación adecuada que deberían ser suficientes para confirmar la ortografía correcta del nombre de una persona.

- ◆ **Un pasaporte** (incluso un pasaporte vencido es una prueba de identificación válida y apropiada)
- ◆ **Una identificación de estudiante** (universidad o K-12)
- ◆ **Licencia de conducir** de cualquier estado o país
- ◆ **Una tarjeta de identificación consular**
- ◆ **Una factura de teléfono o de servicios públicos**
- ◆ **Una tarjeta de identificación de empleo**

VACUNACIÓN DE MENORES DE EDAD

Asegúrese de que los requisitos específicos de edad, consentimiento y permiso se incluyan de manera visible en el formulario y que un ejemplo de los formularios requeridos esté disponible durante el registro y en el sitio.

VACUNACION PARA PERSONAS EMBARAZADAS

Las personas pueden tener preguntas sobre la vacuna, ya que se ha compartido diferente información sobre seguridad en diferentes momentos. Asegúrese de compartir cualquier información específica actualizada y relevante que pueda apaciguar cualquier inquietud y duda de las personas embarazadas o que intentan quedar embarazadas.

En el sitio de vacunación

ESPACIO DE BIENVENIDA

Un espacio acogedor incorpora todas las recomendaciones mencionadas anteriormente para la comunicación verbal y escrita y AGREGAR la comunicación no verbal para garantizar que los miembros de la comunidad se sientan cómodos al entrar al espacio y donde se pueda establecer confianza entre varios participantes.

A continuación, incorporamos algunas recomendaciones que se deben tener en cuenta al configurar un sitio con acceso de barrera reducida para todas las comunidades.

SÍ

Visibilidad limitada de la fuerza pública

Personal de seguridad vestido de civil / control de tráfico vestido de civil con chalecos de seguridad

Cartel de bienvenida en varios idiomas

Póster anunciando los pasos / etapas de la actividad de vacunación en varios idiomas

Rápido proceso de admisión, en el cuál el personal de manejo de las filas solicite a las personas que tengan sus identificaciones listas

Fila especial para personas embarazadas, familias con niños pequeños y personas de la tercera edad

Formularios de consentimiento impresos y/o electrónicos en varios idiomas, o intérpretes con banderas visibles que indiquen los idiomas disponibles

Carteles en los idiomas apropiados que animen a las personas a hacer preguntas sobre la vacuna

Área de observación con personal bilingüe donde se le pregunte a las personas si tienen preguntas y si se sienten bien

Antes de que una persona se retire, asegurarse de que la segunda cita (si es necesaria) esté programada, y que los materiales sobre qué esperar después de la vacuna hayan sido distribuidos

NO

Luces azules y patrullas a plena vista "vigilando" la entrada al lugar

Gran presencia policial uniformada alrededor del lugar

Carteles en inglés solamente

Ningún tipo de información para manejar las expectativas sobre los tiempos de espera en el lugar

Personal de manejo de filas que solicite específicamente números de seguro social y tarjetas de seguro

Formularios electrónicos y en inglés solamente
Acceso limitado a idiomas

El National Immigrant Law Center tiene una página de preguntas frecuentes sobre inmigrantes y acceso a la vacuna de COVID-19 que puede ser útil para explicar a los proveedores y la comunidad lo que está permitido y requerido por la ley. Haga click [AQUÍ](#) para accederla.

Para otros servicios de salud de COVID-19, existen fichas informativas para el paciente sobre lo que cubre la Administración de Recursos y Servicios de Salud (HRSA) [aquí en inglés](#) y [aquí en español](#).

Para los proveedores, las mismas fichas están disponibles [aquí en inglés](#) y [aquí en español](#).

ESPACIO SEGURO

Las personas tienen diferentes experiencias y relaciones con el gobierno, las autoridades y los sistemas de salud. Las personas pueden tener muchas preguntas y dudas sobre las posibles reacciones a la vacuna, si hay cambios en los comportamientos que deben ocurrir (qué comer, beber, etc.) después de recibir la inyección o qué pueden hacer.

Hable con sus vacunadorxs y proveedorxs para dar tiempo a que estas preguntas se aborden cuidadosamente y con atención.

Algunas de estas dudas y preguntas provienen de un lente de autoconservación y de experiencias previas o información recibida en sus comunidades. Las preguntas más comunes que las personas pueden tener incluyen:

- ◆ ¿Qué puedo (o no) comer después de mi vacuna?
- ◆ ¿Puedo beber alcohol después de la vacuna?
- ◆ ¿Qué debo decirle a mi cónyuge si se opone a la vacuna?
- ◆ ¿Qué debo decirle a mi líder religioso si no apoya la vacuna?
- ◆ ¿Debería salir después de mi vacuna?
- ◆ ¿Debo usar una mascarilla incluso si me han puesto/he recibido mi vacuna?
- ◆ ¿Qué hacer si sigo teniendo COVID-19?

Recomendaciones de redacción

PALABRAS DESENCADENANTES

Procesamos el lenguaje en base a experiencias previas. A continuación, se incluyen algunas potenciales palabras desencadenantes y algunas sugerencias que permiten una comunicación más abierta.

Estándar/de uso común	Mejor
ID	Identificación o documento con su nombre
Inmigrante / habla limitada del inglés	Aprendíz de inglés, Nuevo americano
Ciudadano de Georgia	Residente de Georgia / Comunidades de Georgia
Gente de zonas urbanas marginales	Comunidades de color / comunidades diversas
Inmigrantes legales	Residentes de Georgia
Inmigrantes ilegales	Personas con limitada/diferente documentación
Trabajadores con salarios bajos	Trabajadores
Empresario	Emprendedores y comunidad de negocios
Gente discapacitada	Personas en silla de ruedas o que necesitan asistencia especial
Ancianos, personas mayores	Personas mayores de 65 años
Niños	Personas menores de 16 años
Acompañado por uno de sus padres	Trae a tu adulto contigo