

Zonas de Equidad Sanitaria

Participación Comunitaria Guía

Esta guía describe las estrategias de difusión, accesibilidad a reuniones y comunicación implementadas por la Iniciativa de Zonas de Equidad Sanitaria. Ofrece lecciones aprendidas y consideraciones para las agencias gubernamentales locales y estatales interesadas en fortalecer la participación comunitaria. Fue redactada por miembros de la comunidad y el personal del DOH (por su sigla en inglés, Departamento de Salud), quienes han creado la iniciativa de manera conjunta durante los últimos tres años.

Escrito por el Equipo de Evaluación
de Zonas de Equidad Sanitaria
Publicado October 2024



Para solicitar este documento en otro formato, llame al 1-800-525-0127. Las personas con sordera o problemas de audición deben llamar al 711 (servicio de relé de Washington) o enviar un correo electrónico a doh.information@doh.wa.gov.

Número de publicación
141-178

Para más información,
comuníquese al correo HealthEquityZones@doh.wa.gov.

Autores

Alina Swart

Brianne Ramos

Delany Steele

Dominique Horn

Kaeli Flannery

Keshreeyaji Oswal

Leah Ford

Mustafa Mohammed

Phinthang Yeang

Sara Eve Sarliker

Shaan Shridhar

Participación comunitaria

La participación comunitaria es fundamental para la iniciativa de HEZ (por su sigla en inglés, zonas de equidad sanitaria), una iniciativa basada en el lugar que centra la toma de decisiones comunitaria en las personas más afectadas por las inequidades de salud. Creemos que una mayor participación comunitaria da lugar a que más voces, perspectivas y experiencias vividas estén representadas en la toma de decisiones. Involucrar a las comunidades y apoyar su liderazgo requiere una planificación y preparación intencional para eliminar las barreras que impiden la participación. Se puede encontrar una lista de posibles barreras de participación en el Apéndice A.

Si bien nos centramos en las lecciones aprendidas de la participación comunitaria en las zonas de equidad sanitaria, existen otros recursos publicados sobre participación comunitaria y accesibilidad que se pueden consultar para obtener una orientación más completa, incluida la [Guía de Participación Comunitaria del DOH](#).

Difusión y comunicación

La iniciativa de HEZ involucró a los miembros de la comunidad como mensajeros de confianza en la difusión y la comunicación del proceso de selección de zonas. Se formó un subcomité de difusión del CAC (por su sigla en inglés, Concejo de Asesoramiento Comunitario), en el que los miembros de la comunidad elaboraron mensajes relevantes, identificaron estrategias efectivas y difundieron información a través de sus redes. Los miembros del subcomité revisaron los materiales de comunicación, como los folletos, para evaluar si las imágenes y la información tenían repercusión entre la comunidad. Los aportes de la comunidad sobre las estrategias de difusión destacaron la importancia de los eventos presenciales y de encontrarse con las personas en los lugares naturales de reunión comunitaria (ver Apéndice B).

Mensajeros de confianza

Los mensajeros de confianza son individuos que se perciben como confiables y creíbles dentro de sus comunidades. A menudo, ellos mismos son miembros de la comunidad y actúan como conectores con las agencias gubernamentales. Están en mejores condiciones de movilizarse dentro de sus comunidades y es probable que ya se relacionen con otras personas que pueden ayudar a compartir la información. Además de sus habilidades sociales, los mensajeros de confianza a menudo tienen conocimientos lingüísticos para comunicar la información en el idioma preferido de la comunidad.

Accesibilidad a las reuniones

El CAC y el CW (por su sigla en inglés, grupo de trabajo comunitario) llevaron a cabo una combinación de reuniones virtuales e híbridas durante tres años. La accesibilidad es una consideración clave a la hora de organizar reuniones para garantizar que todas las personas que deseen participar puedan hacerlo con facilidad. Las reuniones híbridas requieren previsión, materiales y planificación para garantizar que los miembros de la comunidad que asisten de manera virtual puedan interactuar con los asistentes presenciales y participar en las actividades. Ofrecen una opción para quienes pueden asistir a las reuniones presenciales o prefieren las reuniones virtuales porque satisfacen sus necesidades de acceso.

Consideraciones clave

Es importante tener en cuenta todos los aspectos que pueden afectar la capacidad de una persona para participar en una reunión, incluidos los factores externos a la reunión en sí misma. Se incluye una lista de consideraciones clave a continuación y se puede encontrar una lista de verificación y encuesta de socios de la comunidad para la planificación de reuniones en el Apéndice C.



Vacaciones o época del año



Opciones de cuidado de niños y cuidado de la familia



Restricciones alimentarias y prácticas culturales



Necesidades de acceso, tanto de manera presencial como virtual



Alojamiento en hotel



Adaptaciones de viaje, incluida la disponibilidad de anticipos de viaje



Servicios de traducción e interpretación, incluido el ASL (por su sigla en inglés, lenguaje de señas americano) y el CART (por su sigla en inglés, acceso a la comunicación en tiempo real)



Opciones virtuales y grabaciones

Obstáculos y aprendizajes

A lo largo del proceso de creación conjunta de la iniciativa de HEZ y del proceso de selección de zonas de equidad sanitaria, el personal experimentó varios momentos que dieron lugar a importantes aprendizajes y puntos de reflexión. Los ejemplos que se incluyen a continuación muestran los obstáculos que enfrentamos en el camino, así como los aprendizajes que surgieron de la reflexión del personal y de los socios comunitarios.

PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES

Las reuniones virtuales pueden dificultar la creación de relaciones y la colaboración, y las reuniones presenciales no siempre son posibles debido a los costos. Centrar el tiempo en la conexión (incluso si se afecta el tiempo asignado a otro punto del orden del día), formar grupos más pequeños en los que los participantes puedan colaborar, y apoyar a los miembros de la comunidad para que se reúnan regionalmente en persona.

Ejemplo de participación en las reuniones

Los miembros del CAC y del CW siguieron destacando la importancia de las reuniones presenciales para crear relaciones y colaborar. Sin embargo, dado que los miembros viven en todo el estado, la iniciativa de HEZ optó por dedicar parte del tiempo de las reuniones grupales virtuales a la conexión para apoyar la creación de relaciones. Se incluyó una combinación de dinámicas para romper el hielo, actividades de creación de equipos, reuniones individuales y tiempo abierto para compartir eventos comunitarios locales o novedades personales. A través de subcomités más pequeños, los miembros de la comunidad tuvieron la oportunidad de reunirse con mayor frecuencia y conocerse mientras colaboraban en proyectos específicos. Algunos miembros de la comunidad se reunieron personalmente en salidas casuales y otros expresaron interés en reunirse regionalmente con el apoyo de coordinación del personal de la iniciativa de HEZ.

"Me gustan mucho el trabajo presencial porque puedes sentarte con alguien y crear una mejor conexión. Además, puedes compartir un poco más de tiempo durante los descansos y después de la reunión. Eso no es posible en Zoom."

- Miembro del Concejo de Asesoramiento Comunitario

Los plazos internos de compensación y reembolso de viajes de la agencia no siempre se alinean con las necesidades o expectativas de la comunidad. Proporcionar información transparente sobre los plazos para procesar compensaciones y reembolsos, preguntar a los miembros de la comunidad por sus circunstancias y garantizar anticipos de viaje cuando sea necesario, abogar por cambios en los procesos que fortalezcan la participación comunitaria.

PLAZOS

Ejemplo de plazos

Antes de una reunión presencial de la iniciativa de HEZ, los miembros del CAC y del CW completaron una encuesta sobre las necesidades de acceso para viajes y preferencias de cuidado de niños. Los miembros de la comunidad podían indicar si preferían el cuidado de niños en el lugar o un reembolso. Para algunos, era mejor llevar a sus hijos a la reunión o viajar con sus cónyuges para que ayudaran a cuidar los niños. Después de la reunión, hubo meses de retrasos en el procesamiento de los reembolsos debido a procesos internos, lo que afectó negativamente a los miembros de la comunidad. Para futuras reuniones presenciales, los miembros de la comunidad recomendaron dar anticipos de viaje para el cuidado de niños, asociarse con organizaciones que puedan proporcionar cuidado de niños en el lugar o realizar reembolsos oportunos para permitir que los miembros de la comunidad con niños participen.

"Si necesitamos un reembolso por el cuidado de niños, no podemos esperar. Yo gano lo justo para pagar mis cuentas. Traer a mi hija [a las reuniones] es más fácil porque es mayor, pero esa opción no funciona para todos. Es mejor preguntar por las circunstancias de cada persona."

- Miembro del Grupo de Trabajo Comunitario



CAPACIDAD DEL PERSONAL

La baja capacidad del personal y los cambios de personal pueden generar interrupciones en la comunicación. Planificar la comunicación durante los períodos de baja capacidad, asociarse con otros programas o personas que asistan a eventos relevantes y puedan llevar materiales del programa para su difusión. Ser transparente con los socios comunitarios sobre los desafíos de capacidad.

Ejemplo de capacidad del personal

Después de reflexionar sobre las limitaciones de capacidad para la difusión y la comunicación, el personal del DOH se centró en organizar reuniones más grandes a las que asistieran personas de todo el estado para maximizar nuestro alcance. Durante la fase de difusión de la zona de comunidades indígenas, el personal asistió a varias reuniones de las Tribus Afiliadas de los Indios del Noroeste. Cuando el personal no pudo asistir a los eventos presenciales, nos asociamos con otros programas para enviar folletos informativos relevantes y suministros para apoyar la presentación. Las oportunidades reiteradas de participación, en las que el DOH acude a la comunidad, y no al revés, generan un mayor reconocimiento del programa y aumentan la participación.

"Gran parte de la difusión que hicimos fue virtual, a través de redes sociales, correo electrónico y boca a boca. En el futuro, con más apoyo del personal, sería fantástico poder conectarnos con la gente en persona y empezar a crear relaciones desde el principio."

- Miembro del personal



La difusión y la comunicación aumentan cuando hay oportunidades de financiación, en lugar de centrarse en la creación intencional de relaciones a lo largo del tiempo. Diseñar un plan de comunicaciones que describa estrategias para crear relaciones intencionales, cómo identificar y apoyar a los mensajeros de confianza para que compartan información regularmente con sus comunidades, y adoptar medidas de evaluación para estimar la efectividad de las iniciativas de difusión.

PARTICIPACIÓN INTENCIONAL

Ejemplo de participación intencional

Los miembros del CAC y del CW actuaron como mensajeros de confianza para la selección de zonas. El personal de la iniciativa de HEZ creó un kit de herramientas de difusión que incluía puntos de conversación, folletos, plantillas de correos electrónicos y plantillas de redes sociales para apoyar la transmisión de la información. Los mensajeros de confianza proporcionaron comentarios sobre el contenido y el diseño de los materiales de difusión y solicitaron traducciones. Esto amplió el alcance de la información en todo el estado y mejoró la eficacia de los materiales. Para la zona de comunidades indígenas, los miembros del Panel Asesor Indígena también actuaron como mensajeros de confianza, además de los individuos que el personal conoció en eventos presenciales y que ayudaron a compartir la información con sus comunidades. Se invitó a los mensajeros de confianza a completar una encuesta sobre con quién compartieron la información para capturar el impacto de las iniciativas de difusión en todo el estado.

“Una de las cosas que realmente valoro es compartir con diferentes socios de la comunidad que tal vez no tienen una buena conexión a internet para participar en las reuniones, y ser un defensor al difundir esa información ampliamente en mi comunidad.”

- Miembro del Grupo de Trabajo Comunitario

Conclusiones principales de los socios comunitarios

Las siguientes conclusiones principales resumen las perspectivas de los socios comunitarios sobre la difusión, la accesibilidad a las reuniones y la comunicación, y ofrecen recomendaciones sobre cómo las agencias gubernamentales locales y estatales pueden mejorar la participación comunitaria.



Establecer expectativas y compromisos de participación con los socios comunitarios para que haya un acuerdo grupal sobre cómo colaborar entre sí.



Reunirse personalmente con los socios comunitarios para crear relaciones más sólidas e identificar necesidades de apoyo para que participen.



Crear oportunidades significativas de participación comunitaria, en las que los participantes puedan liderar la toma de decisiones, asumir roles de liderazgo o desarrollar habilidades.



Identificar y apoyar a los mensajeros de confianza para que se movilicen dentro de sus comunidades y amplíen la comunicación.



Apoyar la creación de relaciones entre los socios comunitarios, tanto de manera presencial como virtual, para crear un sentido colectivo de propósito y unidad que fortalezca la participación a largo plazo.



Identificar horarios de reunión con los socios comunitarios y tener la disposición de reunirse fuera del horario de trabajo tradicional.



Seguir contactando e invitando a los miembros de la comunidad a proporcionar comentarios para garantizar que se sientan apoyados y escuchados en el proceso.

Apéndice A

Barreras que impiden la participación comunitaria



Hora de la reunión



Lugar de la reunión



Costo o disponibilidad de transporte



Costo o disponibilidad de cuidado de niños



Costo o disponibilidad de cuidado de la familia



Prácticas culturales o religiosas



Servicios de traducción e interpretación



Vacaciones y recesos escolares



Accesibilidad de la información



Alfabetización



Desconfianza en el gobierno



Acceso o capacidad digital



Adaptaciones para personas con discapacidad

Apéndice B

Recomendaciones de difusión comunitaria

 Involucrar a las comunidades mediante varios canales, presenciales y virtuales, como sesiones de escucha, folletos, radio, periódicos, redes sociales, correos electrónicos, llamadas telefónicas y sitios web.

 Identificar mensajeros de confianza, líderes comunitarios y organizaciones de base que las comunidades consideren como fuentes confiables para difundir información.

 Identificar “puentes” que vinculen a los miembros de la comunidad con los recursos y que a menudo colaboren con agencias gubernamentales, como proveedores de atención médica o servicios sociales, para apoyar la difusión.

 Realizar actividades presenciales de difusión en lugares naturales de reunión comunitaria, como bibliotecas, supermercados, escuelas y centros culturales y religiosos.

 Invitar a las comunidades a dar su opinión durante las actividades de difusión para que se sientan más interesadas en participar, por ejemplo, a través de encuestas, grupos focales o entrevistas.

Apéndice C

Lista de verificación para la planificación de reuniones

Tareas para distribuir en los tres meses previos

Confirmar el plazo administrativo para lo siguiente:

- Reserva de hoteles y contratación de espacios para reuniones
- Lista de habitaciones
- Paquete de aprobación para viajes de personas que no son empleados
- Detalles relacionados con las comidas para el hotel o el servicio de catering

Identificar y responder a las necesidades de acceso de los miembros de la comunidad:

- Comunicar con anticipación a los miembros de la comunidad qué tipo de apoyo de cuidado de niños y cuidado de la familia está disponible
- Enviar una encuesta preliminar para recopilar detalles del viaje de los miembros de la comunidad
 - Incluir detalles que el equipo administrativo necesitará para la contratación
 - Incluir preguntas de accesibilidad en la encuesta

Crear el orden del día en colaboración con los miembros de la comunidad

- Apoyar a los miembros de la comunidad para que asuman roles de liderazgo y facilitación en la reunión
- Pensar en actividades que puedan incorporar a los asistentes remotos

Four Weeks Before

- Finalizar el orden del día
- Solicitar cualquier material impreso o póster de gran tamaño
- Confirmar las restricciones y necesidades alimentarias con el hotel o el servicio de catering

Tres semanas antes

- Hacer el pedido de cualquier suministro
- Confirmar las direcciones de correo de todos los miembros de la comunidad que asistirán de manera remota

Dos semanas antes

- Enviar un recordatorio por correo electrónico a los miembros de la comunidad, que incluya lo siguiente:
 - Itinerario de viaje individual
 - Orden del día
 - Información sobre la compensación comunitaria
 - Información importante sobre los viajes con apoyo estatal

Semana previa

- Imprimir materiales (orden del día, hojas de actividades, etc.)
- Enviar los materiales por correo a los asistentes remotos

Semana del evento

- Verificar los suministros
- Hacer una reunión final de planificación
- Enviar un recordatorio de la reunión con el orden del día e información de Zoom

Día del evento

Logística

- Confirmar nombre y número de contacto del coordinador del lugar
- Confirmar horario de comidas
- Confirmar servicio de café, agua y refrigerios en la sala
- Hacer cualquier solicitud final al coordinador del lugar
- Empezar a preparar la sala una hora antes de que inicie el evento
- Realizar una verificación técnica para asegurarse de que el proyector, las luces, y Zoom
- Probar micrófonos y altavoces y ajustar los niveles de sonido para los participantes presenciales y remotos
- Preparar cada asiento con los suministros para cada participante

Roles en la reunión

- Facilitador(es)
- Persona que toma notas y resume el debate
- Facilitador o moderador de Zoom
- Persona de contacto del evento (para que el personal del hotel se comunique con ella)

Suministros

- Notas adhesivas grandes
- Notas adhesivas pequeñas
- Resaltadores
- Bolígrafos
- Cuadernos
- Carpetas con los materiales de la reunión
- Refrigerios
- Cargador
- Regleta de enchufes
Computadora portátil

Opcionales:

- Cargadores adicionales para diferentes tipos de teléfonos
- Extensor de pantalla o monitor portátil para computadora portátil
- Auriculares desechables individuales para cualquier participante presencial que se conecte con los participantes de Zoom
- Regleta de enchufes
- Juguetes antiestrés, limpiapipas, rompecabezas

Apéndice D

Encuesta previa a la reunión

Esta hoja es un ejemplo de las preguntas y el texto que las HEZ incluyen en las encuestas previas a las reuniones a fin de recopilar la información y los detalles de planificación necesarios para apoyar la participación presencial de los miembros de la comunidad. No se trata de un ejemplo exhaustivo, y adaptamos nuestras preguntas después de cada reunión en función de los comentarios de los asistentes. Las preguntas se presentan en formato de texto plano para que puedan copiarse fácilmente en una encuesta o formulario en línea. No se pretende incluir el texto de las casillas en el formulario. Se pretende que el texto resaltado en mayúscula se personalice en función de la reunión.

NOMBRE DE LA REUNIÓN, FECHA, PROPÓSITO

Complete este formulario si planea asistir (incluso si vive en el área).

Las siguientes preguntas solicitarán la información necesaria para crear autorizaciones de viaje. Las autorizaciones de viaje nos permiten reembolsar los costos aprobados y asociados con las comidas, el kilometraje y el cuidado de niños durante la reunión.

Costos reembolsables

Se cubrirán los gastos preautorizados y asociados con viajes, comidas, cuidado de la familia elegible y alojamiento para personas que viajen más de 80 kilómetros o participen en la jornada completa de ambos días del evento. Quienes viajan y cumplen los requisitos pueden optar por quedarse en el hotel la noche del **FECHA – NOCHE** antes del primer día y salir en la mañana del **FECHA – MAÑANA** después del segundo día si lo prefieren. Se proporcionará desayuno y almuerzo cada día de reunión a todos los participantes. Las cenas serán por cuenta propia y los costos serán reembolsables para aquellos que no viajen a diario.

Compensación comunitaria

Todos los asistentes (cuyo viaje o tiempo no esté cubierto por su empleador u otra organización) recibirán un estipendio de \$200 por cada día de reunión por su participación. También se tendrán en cuenta los estipendios del día de viaje.

Nombre

Mejor manera de comunicarnos con usted para confirmar los planes

Teléfono

Correo electrónico

¿Puede asistir a los días de trabajo el FECHA DE TRABAJO 1 y FECHA DE TRABAJO 2?

Sí, en persona

Sí, asistiré de manera híbrida

Si es de manera híbrida, ¿qué día asistirá en persona? ¿Qué día asistirá de manera virtual?

Sí, de manera virtual

No, no trabajo esos días

La mayoría de las plataformas en línea o formularios darán la opción de crear un flujo de “si, entonces” para esta pregunta. Si el usuario selecciona la opción, será dirigido automáticamente a la pregunta de seguimiento para que la complete.

¿Qué día y a qué horas tiene previsto viajar a DIRECCIÓN DEL LUGAR DE LA REUNIÓN?

FECHA ANTES DE LA REUNIÓN (por la tarde para llegar por la tarde)

FECHA ANTES DE LA REUNIÓN (por la tarde o por la noche para llegar por la noche)

FECHA DE LA REUNIÓN (por la mañana para llegar por la mañana)

Otro

¿Qué noches necesitará una habitación de hotel?

FECHA

FECHA

FECHA

No necesito una habitación y planeo desplazarme de ida y vuelta a mi casa (tenga en cuenta que el reembolso puede verse afectado si vive a menos de 50 kilómetros del lugar de la reunión)

¿Qué día y a qué horas tiene previsto salir después de los días de trabajo?

FECHA (salida por la noche)

FECHA (salida por la mañana)

Otro

¿En qué planea viajar?

Avión *Tenga en cuenta que el DOH reservará los pasajes aéreos en su nombre mediante el contrato estatal.*

Tren *Tenga en cuenta que el DOH reservará los pasajes de tren en su nombre mediante el contrato estatal.*

Auto personal *se reembolsará el kilometraje a \$0.XX por kilómetro*

Otro

¿Necesitará un vehículo de alquiler? *Tenga en cuenta que el DOH deberá reservarlo en su nombre mediante el contrato estatal.*

Sí, necesitaré un vehículo de alquiler para conducir desde mi casa hasta el lugar de la reunión.

Sí, necesitaré un vehículo de alquiler para recorrer la distancia local desde el aeropuerto hasta el lugar de la reunión.

No, no necesitaré un vehículo de alquiler en absoluto.

¿Tiene previsto utilizar vehículos de transporte compartido o taxis en alguna parte de su viaje?

Sí

No

¿A qué hora del día debemos buscar los pasajes aéreos o de tren?

N/A No viajo en tren ni en avión

Temprano en la mañana (antes de las 6:00 a. m.)

En la mañana (entre las 6:00 a. m. y las 10:00 a. m.)

A mediodía (entre las 10:00 a. m. y las 2:00 p. m.)

En la tarde (entre las 2:00 p. m. y las 6:00 p. m.)

En la noche (entre las 6:00 p. m. y las 10:00 p. m.)

Cualquier horario está bien, solo avísenme

Dirección de salida / ciudad / condado

¿Ya tiene un número de SVN (por su sigla en inglés, proveedor o beneficiario estatal)? (Número de SVN) *Tenga en cuenta que no es necesario tener un número de SVN y puede optar por usar su número de Seguro Social en vez de un número de SVN para completar la documentación de preautorización del viaje.*

Sí

SVN:

No

No sé

Si aún no tiene un número de SVN, ¿le interesaría obtener más información sobre cómo solicitar uno?

Sí, envíenme las instrucciones para solicitarlo

No

No sé, me gustaría obtener más información

Las siguientes preguntas deben tener formato de “respuesta larga”.

¿Tiene alguna restricción alimentaria que debemos conocer? *Incluya alergias, restricciones o pautas religiosas, culturales o tradicionales, y cualquier otra información relacionada con los alimentos que desee que conozcamos mientras planificamos.*

¿Tiene alguna necesidad de adaptación que debemos informar a la aerolínea, la compañía ferroviaria, la empresa de alquiler de autos o al hotel? *Incluye, pero no se limita a, necesidades de acceso (ejemplos: accesibilidad para sillas de ruedas, sin escaleras, distancias cortas a pie hasta la sala de reuniones), necesidades ambientales (iluminación tenue, sonidos bajos) o cualquier otra necesidad que se sienta cómodo compartiendo.*

¿Necesitará pagar por cuidado de la familia durante los días de la reunión? *El cuidado de la familia puede ser para un niño, anciano u otro dependiente del cual sea el cuidador principal.*

¿Hay alguna otra información sobre sus necesidades de viaje que le gustaría compartir?