

# Guías de conversación



Cuando hable con los clientes sobre las vacunas, es importante que la conversación los eduque, los apoye y respete su cultura.

## Recuerde:

- **OBTENER EL CONSENTIMIENTO** del cliente antes de hablar sobre las vacunas: "¿Te gustaría hablar sobre cómo las vacunas pueden protegerte a ti y a tus seres queridos?".
- **NO USE** palabras ni frases que puedan generar presión. Por ejemplo: "debe", "obligatorio" o "tiene que".
- **COMIENCE CON UNA ACTITUD POSITIVA** para que el cliente no se sienta juzgado por sus sentimientos: "Es normal tener preguntas sobre las vacunas. Haré todo lo posible por responderlas".

## Una conversación eficaz podría:

- **CENTRARSE EN LOS RESULTADOS.** Por ejemplo: "Las vacunas son la mejor forma de protegerse de muchas enfermedades y reducir su gravedad".
- **ENFATIZAR LOS BENEFICIOS PERSONALES DE LA VACUNACIÓN.** Por ejemplo: "Entiendo que te preocupa la salud de tu familia. Las vacunas pueden prevenir que tú y tu familia se enfermen".
- **INCLUIR HISTORIAS PERSONALES Y ALENTADORAS SOBRE LAS VACUNAS.** Por ejemplo: "Decidí vacunarme porque no quería enfermarme cerca de mi padre anciano y mis hijos. Me siento bien con mi decisión".



Estos son ejemplos de cómo podrían desarrollarse algunas conversaciones positivas.

# Cómo hablar con:

## Un cliente que no quiere vacunarse.



**CHW:** Me alegra mucho habernos visto hoy. ¿Cómo estás?

**Cliente:** Estoy bien. Aunque mi esposa y yo tuvimos COVID hace unos meses y faltamos algunos días al trabajo.

**CHW:** Lo lamento. ¿Qué hicieron cuando tuvieron COVID-19?

**Cliente:** Nos quedamos en casa y descansamos.

**CHW:** Me alegra que te sientas mejor ahora. ¿Puedo preguntarte si tienes tus vacunas al día?

**Cliente:** No creo que funcionen. Pienso que la inmunidad natural es más eficaz que las vacunas.

**CHW:** ¿Te has vacunado alguna vez?

**Cliente:** Sí, pero no en los últimos años.

**CHW:** Entiendo. ¿Podrías contarme más detalles?

**Cliente:** Mi amigo me dijo que las vacunas en realidad te enferman más.

**CHW:** Es cierto que algunas personas experimentan efectos secundarios leves, pero desaparecen rápidamente. ¿Te parece bien que te cuente algunos datos sobre la seguridad y eficacia de las vacunas?

**Cliente:** Realmente no me interesa.

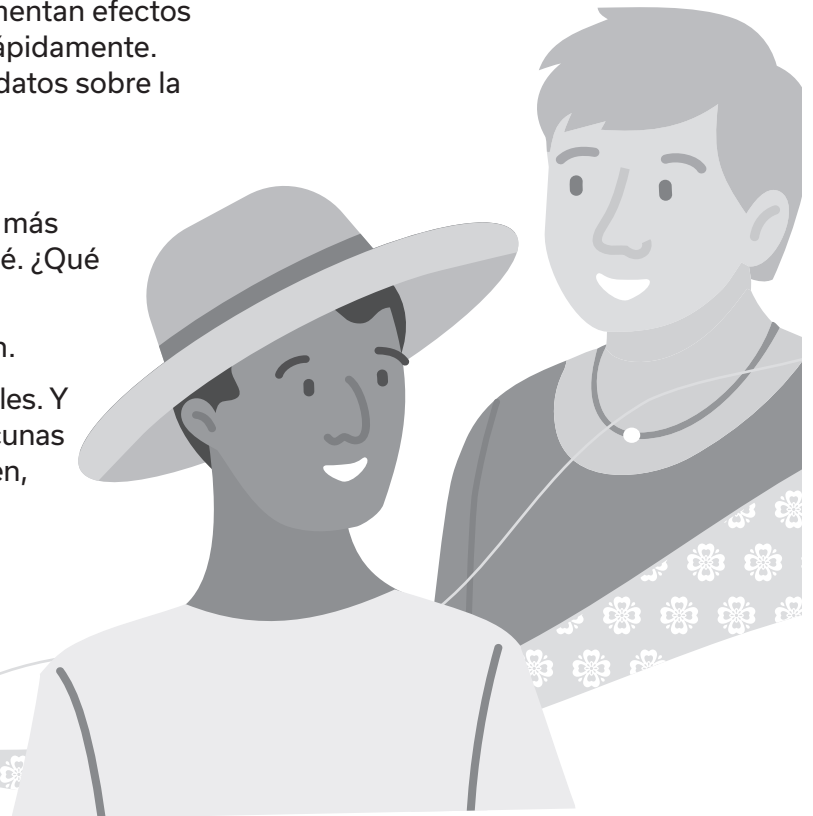
**CHW:** Entiendo. Si en el futuro quieres hablar más sobre vacunas, con mucho gusto lo haré. ¿Qué haces para *mantenerte* saludable?

**Cliente:** Procuero estar activo y alimentarme bien.

**CHW:** Sigue practicando esos hábitos saludables. Y si quieres saber más sobre cómo las vacunas previenen que tú o tu familia se enfermen, estoy disponible para hablar contigo.

### Esta conversación es eficaz porque:

- Promueve y fomenta comportamientos saludables más allá de las vacunas.
- Aborda las inquietudes sobre los efectos secundarios y la influencia de los demás.
- Mantiene un tono amigable y curioso.
- Invita al cliente a mantenerse en contacto para futuras conversaciones.



# Cómo hablar con:

## Un cliente que tiene inquietudes sobre la seguridad de las vacunas.



**CHW:** ¿Cómo te has sentido?

**Cliente:** No me he sentido bien.

**CHW:** ¡Oh, no! ¿Qué pasó?

**Cliente:** Acabo de superar una gripe.

**CHW:** Lo lamento. ¿Puedo preguntarte si tienes tus vacunas al día, incluida la de la gripe?

**Cliente:** No creo que necesite vacunas.

**CHW:** ¿Por qué piensas eso?

**Cliente:** He oído que en realidad te enferman más.

**CHW:** Entiendo tu preocupación. Las vacunas son la forma más eficaz de protegerse contra varias enfermedades. Es posible que experimentes efectos secundarios, pero es el sistema inmunitario tratando de protegerte.

¿Tienes alguna otra inquietud?

**Cliente:** Es posible que deba faltar al trabajo si experimento efectos secundarios.

**CHW:** Los efectos secundarios suelen ser leves y desaparecen al cabo de uno o dos días. Algunas personas que no se vacunan pueden estar enfermas por más tiempo y faltar más al trabajo.

**Cliente:** ¡Ay, no quiero eso!

**CHW:** ¿Te gustaría recibir más información sobre las vacunas que podrías necesitar?

**Cliente:** Me encantaría, gracias.

**CHW:** ¡Genial! Estoy a tu disposición si tienes alguna otra pregunta o inquietud.

### Esta conversación es eficaz porque:

- Empieza con un tono curioso, preguntando al cliente sobre su salud e historial de vacunas.
- Presenta datos científicos.
- Ofrece ayuda al cliente para que tome la decisión de vacunarse.
- Invita al cliente a mantenerse en contacto para futuras conversaciones.



# Cómo hablar con:

Un cliente con una familia numerosa que sabe muy poco sobre las vacunas.



**CHW:** ¿Cómo estás?

**Cliente:** Estresado por una celebración familiar que se avecina.

**CHW:** ¿Cuáles son tus planes?

**Cliente:** Mi extensa familia se quedará en nuestra casa. Niños, nietos, todos.

**CHW:** Debes tener muchas ganas de que todos se reúnan. Como sabes, las personas son más propensas a enfermarse cuando viajan o se sienten estresadas.

¿Te preocupa enfermarte tú o que otras personas se enfermen?

**Cliente:** Un poco. Siempre me enfermo cuando estamos todos juntos, y no puedo permitirme faltar más al trabajo.

**CHW:** ¿Te molestaría si pregunto si cuentas con todas las vacunas?

**Cliente:** No estoy seguro. ¿Por qué?

**CHW:** Las vacunas son la forma más eficaz de protegerse de las enfermedades. También protegen a los niños, a las personas mayores y a quienes no pueden vacunarse.

**Cliente:** No sé qué vacunas necesito.

**CHW:** Puedo darte información sobre las vacunas recomendadas para que consultes con tu médico.

**Cliente:** Eso sería útil, gracias.

**CHW:** ¡De nada! Siempre puedes decirme si necesitas algo más.

## Esta conversación es eficaz porque:

- Comienza con preguntas abiertas que permiten que el cliente comparta información.
- Incluye datos sobre la propagación de enfermedades.
- Ayuda al cliente a tomar sus propias decisiones, al tiempo que promueve la eficacia de las vacunas.
- Invita al cliente a mantenerse en contacto para futuras conversaciones.



# Cómo hablar con:

Un cliente al que le resulta difícil recibir atención médica.



**Cliente:** Hace tiempo que no voy al médico.

**CHW:** ¿En serio? ¿Por qué no?

**Cliente:** No tengo seguro médico, así que no he ido. Tampoco he encontrado un médico que hable mi idioma. Pero de verdad que no quiero enfermarme este año.

**CHW:** Entiendo. Es difícil no tener seguro médico. Puedo recomendarte algunas formas de recibir atención médica.

¿Puedo preguntarte si te has vacunado?

**Cliente:** Creí que era necesario tener un seguro para vacunarse.

**CHW:** La mayoría de las vacunas están disponibles sin seguro médico o a un costo mínimo, e incluso gratis. También puedes obtenerlas en tu farmacia local o en lugares donde no necesitas cita previa.

**Cliente:** Es bueno saberlo, pero no tengo auto, así que no puedo asistir a ninguna cita. Y el autobús no pasa cerca de mi casa.

**CHW:** Hay organizaciones que brindan transporte gratuito a las citas, y servicios que ofrecen traducción gratuita.

**Cliente:** Eso sería útil. ¿Cuándo estarán disponibles?

**CHW:** No lo sé con certeza en este momento, pero puedo averiguar y avisarte. ¿En qué momento podría enviarte esa información?

**Cliente:** Cualquier momento está bien.

**CHW:** ¡De acuerdo! Si me facilitas tus datos de contacto, te envío la información.

**Esta conversación es eficaz porque:**

- Muestra compasión por la situación del cliente.
- Brinda soluciones.
- Ofrece la opción de compartir más información posteriormente.
- Informa al cliente sobre los servicios disponibles.
- Solicita permiso para compartir información.

