

Câu hỏi từ các CHW như quý vị.



**Mỗi cuộc trò chuyện
với khách hàng đều
khác nhau.**

Quý vị vẫn có thể có thắc mắc
về cách giải quyết một số chủ
đề nhất định.

Dưới đây là câu trả lời.



Tôi nên làm gì nếu khách hàng từ chối tiêm phòng vì lý do tôn giáo?

- Nhiều lãnh đạo tôn giáo ủng hộ việc tiêm phòng, nhưng cũng có nhiều người gây ra nỗi sợ hãi và nghi ngờ về vắc-xin.
- Đúc tin của mỗi người là khác nhau, vì vậy tốt nhất là nên lắng nghe và đặt câu hỏi cho khách hàng thay vì cố gắng thay đổi đức tin của họ. Hãy giới thiệu họ đến nhà cung cấp dịch vụ hoặc chuyên gia y tế để được cung cấp thông tin chính xác.
- Cho khách hàng biết rằng quý vị sẵn sàng trao đổi thêm và cung cấp thông tin thực tế về vắc-xin.

Tôi nên tư vấn như thế nào cho khách hàng đang mang thai hoặc mới làm cha mẹ và có những lo ngại về việc tiêm phòng?

- Hãy khuyến khích họ trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc bác sĩ nhi về sự an toàn của vắc-xin — đối với bản thân và con cái họ.
- Cho họ biết rằng họ có thể phải hỏi trực tiếp các nhà cung cấp dịch vụ y tế của mình về các loại vắc-xin, bao gồm cả vắc-xin COVID-19.
- Quý vị cũng có thể tham khảo lịch tiêm vắc-xin được khuyến nghị trong [Phiếu Hướng Dẫn 1](#).



Nếu không thể trả lời các thắc mắc của khách hàng, tôi có được phép liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính của họ để hỏi không?

- Có, nhưng luôn phải xin phép khách hàng trước và tránh hỏi các nhà cung cấp dịch vụ về thông tin sức khỏe cá nhân.
- Quý vị có thể giúp khách hàng lên lịch tiêm phòng thông qua nhà cung cấp dịch vụ của họ, hoặc hỏi về các loại vắc-xin cần tiêm.

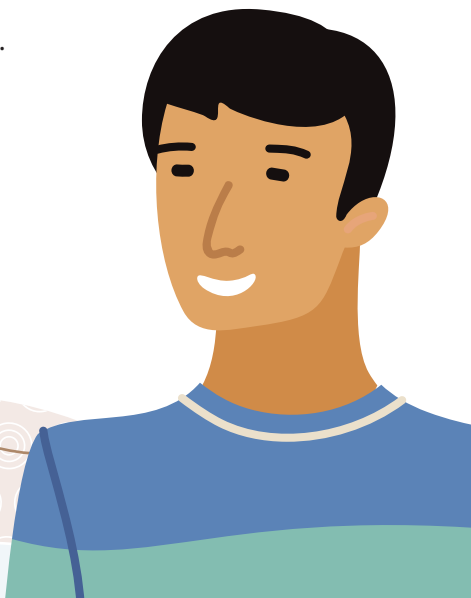
Nếu khách hàng không muốn tiêm phòng vì những trải nghiệm tiêu cực với các nhà cung cấp dịch vụ trước đây thì sao?

- Hãy thể hiện sự đồng cảm với những trải nghiệm và cảm xúc của họ và cho họ biết rằng những mối lo ngại của họ là chính đáng và họ xứng đáng được đối xử tôn trọng.
- Đề nghị trao đổi chi tiết về quy trình tiêm phòng. Cho phép họ đặt câu hỏi, dành thời gian suy nghĩ và đưa ra quyết định sáng suốt.
- Nếu họ quan tâm, hãy giới thiệu họ đến một nhà cung cấp dịch vụ đáng tin cậy mà quý vị biết là sẽ lắng nghe, trả lời câu hỏi một cách tôn trọng và mang đến trải nghiệm tích cực hơn.



Kết nối khách hàng với các địa điểm tiêm phòng tại địa phương.

Quét mã QR, sau đó nhấn vào nút **Câu Hỏi Thường Gặp**.



Tôi có thể giúp những khách hàng không có bảo hiểm y tế được tiêm phòng như thế nào?

- Hãy cho khách hàng biết rằng nhiều loại vắc-xin được cung cấp miễn phí hoặc với chi phí thấp mà không cần bảo hiểm.
- Hướng dẫn họ đến các phòng khám cộng đồng, nhà thuốc và sở y tế địa phương cung cấp dịch vụ tiêm phòng không phụ thuộc tình trạng bảo hiểm.
- Kết nối họ với các chương trình cộng đồng và phù hợp với văn hóa, cung cấp dịch vụ tiêm phòng miễn phí hoặc giảm giá cho người lớn không có bảo hiểm.

Hội chứng COVID Kéo Dài là gì và làm thế nào để giải thích điều đó cho khách hàng?

- Bất kỳ ai từng mắc COVID-19 đều có thể phát triển hội chứng COVID Kéo Dài, nghĩa là các triệu chứng của họ kéo dài từ 3 tháng trở lên.
- Các triệu chứng thường gặp bao gồm mệt mỏi mãn tính, khó thở, chóng mặt, suy giảm trí nhớ và thay đổi nhịp tim.
- Các bác sĩ vẫn đang tìm hiểu về hội chứng COVID Kéo Dài. Nếu khách hàng gặp phải các triệu chứng kéo dài, hãy nói họ liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ.
- Tiêm phòng đầy đủ là cách tốt nhất để giảm nguy cơ mắc hội chứng COVID Kéo Dài. Vắc-xin được cung cấp miễn phí hoặc với chi phí thấp.