

Comunicación de riesgos y participación comunitaria para la localización de contactos en el contexto de la COVID-19

Orientaciones provisionales



Versión oficial en español de la obra original en inglés
Risk communication and community engagement for COVID-19 contact tracing: interim guidance (2021)
© World Health Organization, 2021
WHO/EURO:2021-1897-41648-56945

Comunicación de riesgos y participación comunitaria para la localización de contactos en el contexto de la COVID-19.

Orientaciones provisionales

© Organización Panamericana de la Salud, 2021

OPS/PHE/CMU/COVID-19/21-0005

Algunos derechos reservados. Esta obra está disponible en virtud de la licencia Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Organizaciones intergubernamentales de Creative Commons (CC BY-NC-SA 3.0 IGO; <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/deed.es>).



Con arreglo a las condiciones de la licencia, se permite copiar, redistribuir y adaptar la obra con fines no comerciales, siempre que se utilice la misma licencia o una licencia equivalente de Creative Commons y se cite correctamente, como se indica a continuación. En ningún uso que se haga de esta obra debe darse a entender que la Organización Panamericana de la Salud (OPS) respalda una organización, producto o servicio específicos. No está permitido utilizar el logotipo de la OPS.

Adaptaciones: si se hace una adaptación de la obra, debe añadirse la siguiente nota de descargo junto con la forma de cita propuesta: “Esta publicación es una adaptación de una obra original de la Organización Panamericana de la Salud (OPS). Las opiniones expresadas en esta adaptación son responsabilidad exclusiva de los autores y no representan necesariamente los criterios de la OPS”.

Traducciones: si se hace una traducción de la obra, debe añadirse la siguiente nota de descargo junto con la forma de cita propuesta: “La presente traducción no es obra de la Organización Panamericana de la Salud (OPS). La OPS no se hace responsable del contenido ni de la exactitud de la traducción”.

Forma de cita propuesta: Comunicación de riesgos y participación comunitaria para la localización de contactos en el contexto de la COVID-19. Orientaciones provisionales. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud; 2021. Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

Datos de catalogación: pueden consultarse en <http://iris.paho.org>.

Ventas, derechos y licencias: para adquirir publicaciones de la OPS, escribir a sales@paho.org. Para presentar solicitudes de uso comercial y consultas sobre derechos y licencias, véase www.paho.org/permissions.

Materiales de terceros: si se desea reutilizar material contenido en esta obra que sea propiedad de terceros, como cuadros, figuras o imágenes, corresponde al usuario determinar si se necesita autorización para tal reutilización y obtener la autorización del titular del derecho de autor. Recae exclusivamente sobre el usuario el riesgo de que se deriven reclamaciones de la infracción de los derechos de uso de un elemento que sea propiedad de terceros.

Notas de descargo generales: las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, por parte de la OPS, juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto del trazado de sus fronteras o límites. Las líneas discontinuas en los mapas representan de manera aproximada fronteras respecto de las cuales puede que no haya pleno acuerdo.

La mención de determinadas sociedades mercantiles o de nombres comerciales de ciertos productos no implica que la OPS los apruebe o recomiende con preferencia a otros análogos. Salvo error u omisión, las denominaciones de productos patentados llevan letra inicial mayúscula.

La OPS ha adoptado todas las precauciones razonables para verificar la información que figura en la presente publicación. No obstante, el material publicado se distribuye sin garantía de ningún tipo, ni explícita ni implícita. El lector es responsable de la interpretación y el uso que haga de ese material, y en ningún caso la OPS podrá ser considerada responsable de daño alguno causado por su utilización.

PHE/CMU/2021

SINOPSIS

La localización de contactos es un elemento clave del enfoque recomendado por la OMS para controlar la propagación de la COVID-19 e interrumpir las cadenas de transmisión de persona a persona. Si los principios de la comunicación de riesgos y participación comunitaria (CRPC) se incorporan de manera eficaz en las actividades de localización de contactos en el contexto de la COVID-19, se salvaguarda el cumplimiento de las actividades de localización de contactos y se frena o detiene la transmisión de dicha enfermedad, lo cual en última instancia reduce la mortalidad y la enfermedad y mitiga su incidencia negativa en los sistemas de atención de salud y las economías. En este documento se ofrecen orientaciones a las autoridades de salud en todos los niveles para que mejoren la tasa de éxito de la localización de contactos al asegurarse de que las actividades correspondientes se sustenten en los principios, la evidencia y las actividades de CRPC, y se suministran herramientas a los profesionales que participan en dicha localización a fin de asentar sus prácticas en los principios de la CRPC y mejorar igualmente su tasa de éxito.

PALABRAS CLAVE

LOCALIZACIÓN DE CONTACTOS PARA ENFERMEDADES TRANSMISIBLES
LOCALIZACIÓN DE CONTACTOS PARA ENFERMEDADES INFECCIOSAS
LOCALIZACIÓN DE CONTACTOS

Índice

Introducción	2
Antecedentes.....	3
Fuentes de datos más recientes sobre la localización de contactos en la Región de Europa de la OMS	3
Comunicación de riesgos y participación comunitaria: la confianza, elemento esencial.....	4
La CRPC y la localización de contactos	5
Aptitudes interpersonales y capacidades de CRPC para la localización de contactos.....	6
Referencias.....	9
Anexo 1. Muestra de mapa de mensajes para una campaña de sensibilización acerca de la localización de contactos.....	10
Anexo 2. Plantilla de folleto informativo	12

Introducción

En palabras del doctor Tedros, Director General de la OMS, “ningún país puede controlar su epidemia si no sabe dónde está el virus”. Si bien la realización de pruebas es la medida básica de salud pública para determinar dónde está el virus, la localización de contactos es esencial para contener su propagación sometiendo a cuarentena a quienes hayan estado en contacto con casos positivos y aislando a quienes presenten síntomas y cuya prueba de COVID-19 haya dado un resultado positivo. En consecuencia, la localización de contactos sigue siendo indispensable para todos los países en cualquier situación epidemiológica para interrumpir las cadenas de transmisión, ya que puede impedir que los casos individuales se conviertan en conglomerados y estos en transmisión comunitaria.

Si bien muchos países han intensificado la realización de pruebas con el transcurso de la pandemia, muchos también tienen dificultades para localizar los contactos de casos positivos, especialmente cuando los casos aumentan con rapidez. No obstante, es esencial que ningún país deje de hacer la localización de contactos y que, por el contrario, todos ellos dividan sus epidemias en partes manejables y prioricen las actividades de localización de contactos, según las orientaciones de la OMS (1), cuando la situación epidemiológica o los recursos disponibles no permitan localizar todos los contactos.

Todo programa de localización de contactos, sea o no en modalidad digital, solo podrá ser eficaz si se convierte en un esfuerzo tanto de las autoridades de salud como de la comunidad. Esto supone involucrar a las comunidades para que aumenten su cumplimiento de los procedimientos de localización de contactos. Este es un momento

crítico para que toda la sociedad se aboque a frenar la transmisión.

La inclusión y consideración efectivas de actividades, perspectivas y principios de la comunicación de riesgos y participación comunitaria (CRPC) son fundamentales para el éxito de las actividades de localización de contactos. En dicha localización, al igual que en la respuesta general a la pandemia, una CRPC eficaz asegura lo siguiente:

- ▶ que la confianza entre los encargados de la respuesta y los públicos destinatarios clave aumente al máximo;
- ▶ que las comunidades, especialmente las marginadas, se vean

incluidas y situadas en el punto medular de las actividades de planificación, ejecución y evaluación de las medidas de respuesta;

- ▶ que las personas cuenten con la información que necesitan para tomar decisiones sobre su salud;
- ▶ que la retroalimentación y los datos provenientes de la comunidad se utilicen en el diseño de soluciones (para la localización de contactos y la respuesta general a la pandemia), y
- ▶ que los comportamientos que protegen la salud aumenten al máximo.^{1,2}

En última instancia, una CRPC eficaz (inclusive como parte de la localización de contactos), sumada a otras medidas de respuesta esenciales, ayuda a frenar o detener la transmisión de la COVID-19 y con ello reduce la morbimortalidad de dicha enfermedad. Asimismo, mitiga su efecto negativo en los sistemas de atención de salud y las economías. En el contexto de la localización de contactos, el presente documento de orientación tiene los siguientes objetivos:

- ▶ brindar orientación a las autoridades de salud en todos los niveles para mejorar la tasa de éxito de la localización de contactos al sustentar las medidas en los principios, la evidencia y las actividades de CRPC, y
- ▶ brindar orientación y herramientas listas para ser usadas a los profesionales que participan en las actividades de localización de contactos, a fin de que sus prácticas respondan a los principios de la CRPC y de mejorar su tasa de éxito.

1 Para una lista más específica de principios y procedimientos centrados en la participación comunitaria y la localización de contactos, ver el documento de la OMS de próxima aparición titulado *Key principles and standard operating procedures (SOPs) - community engagement in contact tracing* (2).

2 Guillon y Kergall (3) presentan el ejemplo de un estudio en el que se establece una correlación entre la confianza y las actividades de localización de contactos (incluidos el cumplimiento con las cuarentenas y la aceptación de una aplicación móvil para la localización de contactos).

En el presente documento, dirigido a las autoridades nacionales de salud pública, los encargados de las políticas, los encargados de tomar las decisiones y quienes se dedican a la localización de contactos, se ofrece orientación concreta y práctica sobre la manera de asegurarse de que la CRPC esté debidamente incorporada en las

actividades de localización de contactos. También incluye recursos prácticos, como plantillas, herramientas, materiales y elementos de fortalecimiento de la capacidad en materia de CRPC, a fin de ponerla en práctica e integrarla en todas las actividades de localización de contactos a nivel de país (véanse los anexos 1 y 2).

Antecedentes

La localización de contactos es un elemento clave del enfoque recomendado por la OMS para controlar la propagación de la COVID-19 al interrumpir las cadenas de transmisión entre seres humanos. Se lo define como el proceso de identificar, evaluar y manejar a las personas que han sido expuestas a una enfermedad para impedir su transmisión ulterior (1).

En tanto intervención de salud pública, la localización de contactos lleva décadas usándose para abordar enfermedades infecciosas como la fiebre tifoidea, la tuberculosis, la infección por el VIH y las enfermedades de transmisión sexual. En el contexto de la COVID-19, dicha localización comprende identificar a las personas que podrían haber estado expuestas a esta enfermedad y darles un seguimiento diario por 14 días desde el último punto de exposición.

Además de la capacidad de realización de pruebas adecuada, las medidas de cuarentena apropiadas y la atención disponible para quienes se enferman, los principios y aptitudes de CRPC son elementos vitales para el éxito de las actividades de localización de contactos.

Fuentes de datos más recientes sobre la localización de contactos en la Región de Europa de la OMS

Algunos datos anecdóticos sobre las actividades de localización de contactos muestran distintos niveles de cumplimiento y de resistencia al respecto, en función de la percepción de los niveles de riesgo sobre lo que conlleva ser designado como contacto y preocupaciones acerca de la posterior cuarentena y sus consecuencias como el aislamiento social, la estigmatización y la pérdida de oportunidades económicas debido a la imposibilidad de trabajar.

Como parte de las investigaciones sobre el comportamiento que se están realizando en la Región de Europa de la OMS durante la pandemia de COVID-19 (4), en la recopilación de datos de varios países se han incluido varias preguntas relacionadas con la localización de contactos y la realización de pruebas, cuyos primeros resultados apa-

recieron en septiembre del 2020.

Las preguntas que se incluyeron fueron las siguientes:

- ▶ Si ha estado en contacto con alguien que tuvo un resultado seropositivo en la prueba de COVID19, pero usted mismo no tiene síntomas, ¿se haría dicha prueba si tuviera la oportunidad?
- ▶ Si usted tiene un resultado seropositivo en la prueba de COVID-19 y se le pide que dé a las autoridades de salud los nombres de las personas con quienes ha estado en contacto, ¿les proporcionaría todos los nombres?

Estas preguntas se formularon a una muestra representativa de la población de cinco países, cada una con aproximadamente 1000 encuestados. Los resultados generales muestran altos niveles de acuer-

do con la importancia de la localización de contactos. Más de 80% de las personas respondieron “sí” a la pregunta sobre realizarse la prueba y más de 90% lo hicieron a la de proporcionar todos los nombres.

Los factores motivadores más comunes para estar de acuerdo en hacerse la prueba y dar los nombres de los contactos fueron los siguientes:

- ▶ Considero que eso ayuda a detener la propagación de la COVID-19.
- ▶ Así puedo proteger a otras personas.
- ▶ Es mi responsabilidad como ciudadano.
- ▶ Deseo recibir un cuidado adecuado en caso de que dé positivo a la prueba de COVID-19.

Las razones para no querer hacerse la prueba o dar los nombres de los contactos son más variadas, pero suelen incluir las siguientes:

- ▶ No considero que las pruebas sean fiables.
- ▶ No hay nada que yo pueda hacer, incluso si tengo un resultado seropositivo a la prueba de COVID-19.
- ▶ No creo que la COVID-19 exista.
- ▶ Hacerme la prueba me costaría dinero (por ejemplo, transporte, compra de la prueba y licencia del trabajo).
- ▶ Yo mismo podría comunicarme con las personas que estuvieron en contacto conmigo.

- ▶ Pienso que esto podría hacerme perder ingresos debido a la cuarentena.
- ▶ Causaría inconvenientes a las personas cuyos nombres diera.

Si bien los datos de las investigaciones por el momento no ofrecen una base suficiente para sacar conclusiones representativas e integrales acerca de los elementos facilitadores y los obstáculos para una localización de contactos eficaz, ofrecen no obstante la oportunidad de orientar la localización de contactos basada en la CRPC y de señalar rumbos generales en cuanto a las estrategias y los mensajes específicos para favorecer la participación: por ejemplo, los datos indican que las personas desean asumir su responsabilidad social, lo cual se puede usar en la emisión de mensajes (véase también el anexo 1).

Es aconsejable incluir otras fuentes de datos disponibles a nivel nacional a fin de usarlas como insumo para el diseño y contenido tanto de la propia localización de contactos como de las comunicaciones conexas, como las siguientes:

- ▶ encuestas nacionales y locales;
- ▶ resultados de las deliberaciones de grupos de opinión y otros mecanismos de participación comunitaria;
- ▶ datos de líneas telefónicas directas nacionales;³
- ▶ datos provenientes de la plataforma chatbot HealthBuddy+ de la Oficina Regional para Europa (6).

Comunicación de riesgos y participación comunitaria: la confianza, elemento esencial

El establecimiento de confianza y su mantenimiento son esenciales para la CRPC (recuadro 1). Sin una confianza sólida entre las comunidades afectadas y las autoridades de salud pública y otras instancias que responden a una emergencia, la respuesta se verá obstaculizada gravemente o bien fracasará por completo. Este postulado rector se aplica en todos los ámbitos de la respuesta a la COVID-19, incluida la localización de contactos.

Dos niveles clave en los que se establece esa confianza son el nacion

3 Para la orientación de la OMS acerca del establecimiento y manejo de una línea telefónica directa sobre la COVID-19, véase Setup and management of COVID-19 hotlines (5).

al (centrado en los factores estructurales) y el interpersonal (centrado en los factores psicológicos). Esos factores estructurales y psicológicos se aplican de maneras diferentes en los cuatro pasos de la localización de contactos (cuadro 1).

En el caso del nivel nacional, el modelo de la Oficina Regional para el establecimiento de capacidad en materia de CRPC (8) establece **cuatro capacidades básicas de CRPC** que los Estados Miembros deberán desarrollar para mejorar la confianza y por ende la respuesta general:

- ▶ asegurar la transparencia y hacer un anuncio temprano de toda amenaza real o potencial para la salud pública;

- ▶ coordinar la comunicación con el público;
- ▶ escuchar a través de una comunicación que sea bidireccional;
- ▶ seleccionar canales eficaces y personas influyentes clave.

A nivel interpersonal, en las referencias sobre la CRPC se establecen cuatro factores de confianza adicionales que deben sustentar el enfoque de los localizadores individuales de contactos (7,9,10):

- ▶ empatía y comprensión;
- ▶ honestidad y apertura;
- ▶ dedicación y compromiso;
- ▶ competencia y pericia.

La CRPC y la localización de contactos

La localización de contactos comprende cuatro pasos (1):

1. definir los criterios que identifican a las personas como contactos;
2. identificar a las personas que podrían haber estado expuestas al SARS-CoV-2, el virus que causa la COVID-19;
3. informar a los contactos acerca de su condición de tales; y
4. hacer el seguimiento de los contactos, incluido lo siguiente:
 - ▶ cerciorarse de que los contactos estén en cuarentena o aislados en su hogar o en un establecimiento de cuarentena,

- ▶ hacer el seguimiento diario de los contactos durante 14 días o darles seguimiento por 14 días a partir del último punto de exposición.

En cada uno de los cuatro pasos de la localización de contactos se aplican en mayor o menor medida las cuatro capacidades básicas de CRPC. En el cuadro 1 se presenta una sinopsis de esas intersecciones.

Recuadro 1. Cómo adquieren las personas su percepción de la confianza

La fiabilidad de un mensaje se suele juzgar por su contenido y su fuente: “¿quiénes me están diciendo esto, y puedo confiar en ellos?”. Si la respuesta a esto último es “no”, la comunicación probablemente fracase, independientemente de su contenido.

La confianza solo se puede establecer con el tiempo. Se basa en un comportamiento comprobado de capacidad para escuchar, mostrar comprensión y demostrar competencia, honestidad y responsabilización. En general, los expertos ya no suscitan más de manera automática los niveles de confianza observados en el pasado, por lo que es probable que basarse únicamente en certificaciones científicas para establecer confianza no sea efectivo. El establecimiento de confianza es un proceso a largo plazo y acumulativo que debe comenzar mucho antes de una emergencia. La confianza se puede perder fácilmente y una vez perdida es difícil de recuperar. Fuente: OMS (7).

Aptitudes interpersonales y capacidades de CRPC para la localización de contactos

Como parte de las cuatro capacidades básicas de CRPC hay importantes factores interpersonales que determinan la confianza o, más bien, la manera en que las personas forman su percepción de la confianza (10). En el caso de la labor de localización de contactos, esa confianza interpersonal deberá primar entre los localizadores, por una parte, y los propios contactos, por la otra, quienes deberán establecerla, mantenerla o fortalecerla.

Hay cuatro determinantes principales y cuatro preguntas que ayudan a aclarar cuán confiables serán percibidos los localizadores por los (posibles) contactos.

- ▶ **Empatía y comprensión:** el localizador de contactos, ¿me entiende a mí y entiende mi situación?
- ▶ **Honestidad y apertura:** ¿me está diciendo la verdad el

localizador de contactos, sin ocultarme información?

- ▶ **Dedicación y compromiso:** el localizador de contactos, ¿está actuando principalmente para proteger mi salud?
- ▶ **Competencia y pericia:** ¿tiene el localizador de contactos las pericias requeridas para completar el trabajo?

Esos cuatro aspectos se aplican de manera transversal en todos los pasos de la localización de contactos y deben sustentar el estilo y enfoque de los localizadores de contactos cuando se comunican con los (posibles) contactos.

Los localizadores de contactos deben internalizar esos cuatro factores determinantes y usarlos como brújula para orientar su comportamiento y sus decisiones antes, durante y después de realizar tareas de localización de contactos.

Cuadro 1. Las cuatro capacidades básicas de CRPC aplicadas a los cuatro pasos de la localización de contactos

Paso de la localización de contactos	Transparencia	Coordinación	Escuchar	Canales y personas influyentes
Paso 1. Definición	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Definiciones y criterios claros y fáciles de entender acerca de qué constituye un contacto. ▶ Comunicación a los grupos poblacionales acerca de la importancia de la localización de contactos y de las consecuencias de ser un contacto, con mensajes que consideren el lenguaje adecuado, los niveles de salud y de alfabetización general, la percepción y otros factores culturales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Los interesados directos clave (como las autoridades de salud nacionales, organismos de Naciones Unidas, organizaciones no gubernamentales y de la sociedad civil, localizadores de contactos y otros encargados de la respuesta frente a emergencias) tienen conocimiento de la definición y pueden usarla. ▶ La definición de la localización de contactos es uniforme en los diferentes niveles de gobierno y ámbitos geográficos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Hay mecanismos para escuchar a fin de documentar las inquietudes pertinentes en relación con la definición y las consecuencias de la localización de contactos. ▶ Los datos obtenidos al escuchar se incorporan en el diseño de las actividades de localización de contactos, los materiales para campañas de sensibilización y los materiales para los localizadores de contactos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La definición es entendida por personas influyentes en quienes se confía. ▶ Como parte de la CRPC relativa a la localización de contactos se da participación a personas influyentes en quienes se confía. ▶ Personas influyentes en quienes se confía transmiten mensajes clave sobre el cumplimiento de la localización de contactos, por distintos canales (procurar que las actividades de sensibilización pública sean seguidas, dos o tres semanas después, de actividades de localización de contactos).

Paso de la localización de contactos	Transparencia	Coordinación	Escuchar	Canales y personas influyentes
<p>Pasos 2 y 3. Identificación e información</p>	<p>Los localizadores de contactos cuentan con un conjunto de mensajes claros sobre los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ proceso y fundamentos de la localización de contactos e información sobre la cuarentena; ▶ dónde guardarán cuarentena los contactos y cómo se los atenderá; ▶ de existir, mensajes clave sobre la disponibilidad y el acceso a programas de apoyo económico y de otra índole para los contactos en cuarentena; ▶ a qué síntomas deben prestar atención los contactos durante el período de vigilancia; ▶ qué deben hacer los contactos si empiezan a sentirse mal; ▶ cómo se usará la información sobre los contactos y de qué manera se protegen su privacidad y sus datos; ▶ de qué manera los localizadores de contacto pueden usar la retroalimentación proporcionada por los contactos para ajustar y mejorar las actividades de localización de contactos (<i>véase también la columna sobre escuchar</i>) ▶ cualquier otra pregunta o preocupación específica que pueda ser pertinente en el contexto local o nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Los mensajes y materiales para los localizadores de contactos están coordinados y son uniformes en los diferentes niveles de gobierno y ámbitos geográficos 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Los localizadores de contactos y otros mecanismos de recopilación de datos y de escucha social documentan tanto los elementos facilitadores como los obstáculos para el cumplimiento de la localización de contactos. ▶ Los datos obtenidos al escuchar se usan para mejorar el diseño de las actividades de localización de contactos, los materiales de CRPC para el público y los materiales que pueden usar los localizadores de contactos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Se recurre a personas influyentes clave para dar participación a las comunidades, especialmente en cuanto a abordar los obstáculos y las percepciones erróneas relativas a las actividades de localización de contactos.

Paso de la localización de contactos	Transparencia	Coordinación	Escuchar	Canales y personas influyentes
Paso 4. Seguimiento	<p>Los localizadores de contactos repiten mensajes clave y proporcionan cualquier información adicional relacionada con la cuarentena y sus consecuencias, incluido lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ orientación y mensajes sobre salud mental y apoyo psicosocial; ▶ orientación y mensajes sobre cómo mantenerse socialmente conectados durante la cuarentena. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Los mensajes y materiales para los localizadores de contactos están coordinados y son uniformes en los diferentes niveles de gobierno y ámbitos geográficos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Continuar con la recopilación de datos y la escucha social sobre los elementos facilitadores y los obstáculos para el cumplimiento de la localización de contactos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Seguir recurriendo a personas influyentes clave dada su relación de confianza con las comunidades, especialmente en cuanto a abordar los obstáculos y las percepciones erróneas relativas a las actividades de localización de contactos

^a Como las actividades de CRPC para los pasos 2 y 3 de la localización de contactos son muy similares, en este cuadro se las presenta conjuntamente.

Referencias⁴

1. El rastreo de contactos en el marco de la COVID-19: orientaciones provisionales. 10 de mayo del 2020. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/332083>).
2. Key principles and standard operating procedures (SOPs) – community engagement in contact tracing. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; en curso de impresión.
3. Guillon M, Kergall P. Attitudes and opinions on quarantine and support for a contact-tracing application in France during the COVID-19 outbreak. Public Health 2020;188:21–31. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2020.08.026>.
4. WHO tool for behavioural insights on COVID-19. En: Oficina Regional de la OMS para Europa [sitio web]. Copenhague: Oficina Regional de la OMS para Europa; 2020 (<https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/publications-and-technical-guidance/risk-communication-and-community-engagement/who-tool-for-behavioural-insights-on-covid-19>).
5. Setup and management of COVID-19 hotlines. Copenhague: Oficina Regional de la OMS para Europa; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/336027?locale-attribute=es&>).
6. Enhancement to COVID-19 mobile app rolled out across WHO European Region. En: Oficina Regional de la OMS para Europa [sitio web]. Copenhague: Oficina Regional de la OMS para Europa; 2020 (<https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/news/news/2020/10/enhancement-to-covid-19-mobile-app-rolled-out-across-who-european-region>).
7. How people form perceptions of trust. In: Hyer RN, Covello VT. Effective media communication during public health emergencies – a WHO handbook. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2005:115 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/43477?locale-attribute=es&>).
8. Emergency risk communication (ERC) 5-step capacity-building package. Copenhague: Oficina Regional de la OMS para Europa; 2017 (<https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/pages/whos-work-in-emergencies/risk-communication-in-emergencies/emergency-risk-communications/emergency-risk-communications-tools/national-health-emergency-risk-communication-training-package>).
9. Peters RG, Covello VT, McCallum DB. The determinants of trust and credibility in environmental risk communication: an empirical study. Risk Anal. 1997;17(1):43–54 (http://centerforriskcommunication.org/publications/Environmental_Risk_Trust_Credibility_Factors_Study.pdf).
10. Tumpey A, Coffin N. Keeping the public's trust: how to communicate about NHSN data and HAI prevention. Atlanta (GA): Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades; sin fecha (<https://www.cdc.gov/nhsn/PDFs/training/training-keepingPublicTrust-bw.pdf>).

4 Todos los enlaces web fueron consultados el 10 de diciembre del 2020.

Anexo 1. Muestra de mapa de mensajes para una campaña de sensibilización acerca de la localización de contactos

Nota: las plantillas y las versiones preliminares de los mensajes que se indican más abajo deberán adaptarse a las situaciones y contextos locales. Es especialmente importante verificar la información para cerciorarse de su exactitud: por ejemplo, si las pruebas no son gratuitas, el mensaje sobre la realización de pruebas a título gratuito deberá adaptarse o eliminarse. Las promesas imposibles de cumplir o falsas menoscaban la confianza, lo cual disminuye el nivel de cumplimiento y adopción de comportamientos saludables.

En las investigaciones realizadas por la Oficina Regional de la OMS para Europa sobre el comportamiento (1) se han encontrado las siguientes percepciones como elementos que facilitan u obstaculizan el cumplimiento de la localización de contactos.

Elemento facilitador	Obstáculo
La localización de contactos puede detener la propagación de la COVID-19.	Las pruebas cuestan dinero.
Brindar apoyo a la localización de contactos es mi responsabilidad como ciudadano.	Las pruebas no son confiables.
Confío en el sector médico.	No hay nada que yo pueda hacer si doy positivo.
Considero que el virus está cerca y no es un tema exagerado por los medios de difusión.	Perderé mi ingreso si doy positivo.
	Las personas me acusarían o excluirían socialmente por dar sus nombres.
	Les causaría inconvenientes a las personas si diera sus nombres.

Partiendo de esos factores, los siguientes mapas de mensajes pueden proporcionar un enfoque útil para ampliar los elementos facilitadores y derribar (o “prederribar” (2)) los obstáculos más comunes. Algunos mensajes están redactados en primera persona, y en esos casos es aconsejable encontrar un campeón o persona influyente con las características adecuadas, o bien adaptar dichos mensajes a la segunda persona (“usted” o “tú”).

Amplificar los elementos facilitadores	Mensaje clave 1 →	Mensaje clave 2 →	Mensaje clave 3
	La localización de contactos puede detener la propagación de la COVID-19.	Brindar apoyo a la localización de contactos es mi responsabilidad como ciudadano.	Confío en el sector de la atención médica.
Mensaje de apoyo 1	La localización de contactos es una de las medidas de salud pública clave que pueden quebrar la cadena de transmisión de la COVID-19.	Si bien no puedo solucionar el problema de la pandemia por mí mismo, tengo un papel importante que cumplir para protegerme a mí mismo y proteger a mis seres queridos y a mi país.	Los médicos y enfermeras que luchan contra la COVID-19 a diario merecen nuestro más profundo respeto y apoyo.
Mensaje de apoyo 2	Para detener la propagación, todos debemos ayudar a los localizadores de contactos haciéndonos la prueba de la COVID-19, dando los nombres de nuestros contactos y vigilando nuestros síntomas.	Me lavo las manos, uso mascarilla, me mantengo a distancia y apoyo la localización de contactos. Sé que puedo hacer mi parte para detener la COVID-19.	Haré lo que pueda para que todo sea más fácil para nuestros heroicos trabajadores de salud.
Mensaje de apoyo 3	Hablemos con nuestros amigos y familiares acerca de la importancia de la localización de contactos. Esto es algo en lo que estamos todos juntos	La localización de contactos salva vidas y me siento orgulloso de apoyarla.	Si mi médico dice que la localización de contactos es importante para detener la pandemia, brindaré apoyo y ayuda a quienes la llevan a cabo.

Derribar o “prederribar” los obstáculos	Mensaje clave 1 → La realización de las pruebas para la COVID-19 es crucial para detener la pandemia.	Mensaje clave 2 → Dar a conocer los contactos de amigos y familiares es igualmente importante.	Mensaje clave 3 La cuarentena y el aislamiento son otras dos piezas clave del rompecabezas para combatir la COVID-19.
Mensaje de apoyo 1	La prueba es una de las herramientas más fiables en la lucha contra la COVID-19. La prueba nos indica dónde está el virus, y la localización de contactos nos permite detener su propagación.	Si no doy a conocer todos mis contactos, el virus puede seguir infectando a más personas.	Si usted aparece como contacto o da resultado positivo a la prueba, deberá hacer cuarentena o aislarse en su hogar o en un establecimiento especial.
Mensaje de apoyo 2	Si usted tiene [agregar condiciones y síntomas aplicable a nivel nacional], puede hacerse la prueba [a título gratuito] en el lugar de prueba más próximo a su domicilio. Para averiguar dónde se puede hacer la prueba, consulte al siguiente [sitio web/número telefónico/correo electrónico].	Al informar mis contactos estoy protegiendo no solamente a mis amigos y familiares, sino también a sus seres queridos.	Hay servicios de apoyo a disposición de todos los que deban ausentarse de su trabajo por estar en cuarentena o aislamiento. Para mayores detalles, consulte al siguiente [sitio web/número telefónico/correo electrónico].
Mensaje de apoyo 3	Si su prueba da un resultado seropositivo, usted tiene que cumplir un papel importante al aislarse, dar apoyo a la localización de contactos para detener la propagación de la enfermedad y buscar la atención de salud que necesite.	Si mis amigos y familiares me indican como contacto, estaré agradecido, no enojado.	Usted puede ayudar a detener la pandemia brindando apoyo a sus amigos, familiares y vecinos que estén en cuarentena o aislamiento, incluso preguntándoles sobre su bienestar y salud mental, y ofreciéndoles apoyo práctico con entregas a domicilio y poniéndose en contacto con los servicios de apoyo

Referencias

1. WHO tool for behavioural insights on COVID-19. En: Oficina Regional de la OMS para Europa [sitio web]. Copenhague: Oficina Regional de la OMS para Europa; 2020 (<https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/publications-and-technical-guidance/risk-communication-and-community-engagement/who-tool-for-behavioural-insights-on-covid-19>; consultado el 10 de diciembre del 2020).
2. Lewandowsky S, Cook J, Ecker UKH, Albarracín D, Amazeen MA, Kendeou P et al. The debunking handbook 2020. Fairfax (VA): Center for Climate Change Communication, Universidad George Mason; 2020 (<https://www.climatechangecommunication.org/debunking-handbook-2020/>; consultado el 10 de diciembre del 2020).

Anexo 2. Plantilla de folleto informativo

Los dos archivos incluidos en esta guía (en PDF y PowerPoint) presentan una plantilla de folleto informativo que se puede imprimir y suministrar a los localizadores de contactos para ayudarles a responder a las preguntas que puedan formularles los posibles contactos (figura A2.1). El folleto también se puede usar como parte de una campaña general de cambio del comportamiento.

Los mensajes de la plantilla siempre se deberán traducir, adaptar al ámbito local y verificar en función de las orientaciones nacionales o sub-nacionales para asegurar su exactitud y cerciorarse de que temas como los del uso del nivel adecuado de alfabetización, el tipo de lenguaje y las imágenes se aborden debidamente. En la medida de lo posible es aconsejable probar con un grupo pequeño de usuarios el folleto adaptado y traducido, a fin de validar lo adecuado de la información y las imágenes y detectar cualquier margen de mejora.

Figura A2.1. Plantilla de folleto informativo sobre la localización de contactos (frente y contracara)

OPS Organización Panamericana de la Salud Organización Mundial de la Salud

Colocar su logotipo aquí

LOCALIZACIÓN DE CONTACTOS

Ayude a detener el virus y a mantener a salvo a sus seres queridos

¿Qué es la localización de contactos?
Localizar contactos significa encontrar a todas las personas que han estado expuestas a una enfermedad, como la COVID-19, para impedir que continúe la transmisión.

¿Por qué es importante la localización de contactos?
Cuando se aplica sistemáticamente y se combina con la cuarentena y el aislamiento, la localización de contactos interrumpe la cadena de transmisión de una enfermedad y detiene la propagación. Al participar en las actividades de localización de contactos, las personas ayudan a detener la transmisión de la COVID-19, a proteger a las personas vulnerables y a evitar medidas más restrictivas.

Cuando se confirma un caso de COVID-19, la localización de contactos significa identificar a todas las personas que puedan haber estado expuestas, pedirles que se pongan en cuarentena para detener la propagación y darles seguimiento durante 14 días para vigilar sus síntomas.

¿Qué pasará si se me ha designado como contacto?
Se le pedirá que se ponga en cuarentena en su hogar o en un establecimiento especial durante 14 días, lo que significa restringir su contacto con otras personas. También tendrá que vigilar su salud en busca de cualquier señal de enfermedad. Esa vigilancia termina 14 días después de su último contacto con la persona con COVID-19.

El profesional de localización de contactos le puede informar acerca de los programas de apoyo que ofrece el gobierno o usted puede consultar el siguiente [sitio web/número telefónico/correo electrónico]

¿Cómo se usará mi información y se protegerá mi privacidad?
La localización de contactos registra solamente datos anónimos. Todo dato recopilado como parte de este proceso se elimina dentro de un plazo de [número de días/semanas]. Además, usted puede presentar de manera anónima comentarios acerca del proceso de localización de contactos para ayudar a los responsables a mejorarlo.

¿A qué síntomas debo prestar atención?
Durante las llamadas de seguimiento regulares, probablemente se le pregunte acerca de síntomas de COVID-19 como fiebre, tos seca, cansancio y pérdida del gusto o el olfato.

¿Qué debo hacer si me siento mal?
Si sus síntomas empeoran, especialmente si le cuesta respirar, debe comunicarse con su prestador de atención de salud para que le diga qué hacer.

¿Dónde puedo encontrar más información?
Para obtener más información sobre la localización de contactos, visite [sitio web], llame al [línea telefónica informativa directa] o bien hable con su profesional de localización de contactos o de atención de salud.

OPS Organización Panamericana de la Salud Organización Mundial de la Salud

Colocar su logotipo aquí

LOCALIZACIÓN DE CONTACTOS

Ayude a detener el virus y a mantener a salvo a sus seres queridos