



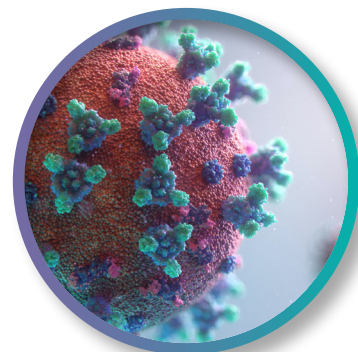
## Cómo hablar con las personas sobre las vacunas contra el COVID-19

En diciembre de 2020, cuando apenas habían pasado 9 meses desde el inicio de la pandemia de COVID-19, Estados Unidos inició la campaña de vacunación más ambiciosa de su historia. Cuando las primeras vacunas contra el COVID-19 estuvieron disponibles, el principal desafío fue que la demanda fue muy superior al suministro. Millones de estadounidenses esperaron con ansias las citas para vacunarse y se arremangaron voluntariamente para recibir el pinchazo.

Ahora, el principal desafío es descubrir cómo reducir la reticencia entre las personas no vacunadas, y desarrollar y reforzar la confianza en las vacunas contra el COVID-19. Abordar estos desafíos exige un enfoque más personal basado en escuchar y entender: interactuar con las personas a nivel individual para tratar sus preocupaciones específicas y combatir la desinformación descontrolada.

Las preocupaciones y la desinformación son mucho más amplias que los miedos que suelen estar asociados con la reticencia a la vacunación (p. ej., la mentira de que las vacunas en la infancia causan autismo). De hecho, las preocupaciones reflejan casi todos los determinantes de reticencia a la vacunación identificados por el grupo de trabajo del Grupo de Expertos en Asesoramiento Estratégico sobre Inmunización (Strategic Advisory Group of Experts, SAGE) de la Organización Mundial de la Salud con respecto a la reticencia a la vacunación (figura 1), incluidos los siguientes<sup>1</sup>:

- > Las influencias contextuales que surgen debido a factores históricos, socioculturales, ambientales, del sistema de salud/institucionales, económicos o políticos.
- > Las influencias individuales o grupales que surgen de la percepción personal de la vacuna o de las influencias del entorno social/de pares.
- > Los problemas directamente relacionados con la vacuna o la vacunación.



### No todas las personas tienen reticencia

Una buena pregunta inicial para la conversación sobre vacunas contra el COVID-19 es: *“¿Ha pensado vacunarse contra el COVID-19?”* Para algunas personas, lo que parece un rechazo a la vacuna podría ser un problema de conveniencia o acceso, o quizás solo tengan preguntas sobre las vacunas (“personas que consideran las vacunas”).

Tenga en cuenta que hacer preguntas no es lo mismo que ser “antivacunas”. Una pregunta que invita a la reflexión de parte del personal farmacéutico podría recibir una respuesta como “Sí, quiero analizar eso...” o “Tengo algunas preguntas sobre la vacuna”.

Durante las primeras semanas de la implementación de la vacunación en 2021, era desafiante saber cuándo las personas reunían los requisitos de vacunación y cómo concertar una cita. Algunas personas simplemente se dieron por vencidas y decidieron esperar. En una encuesta de Kaiser Family Foundation de marzo de 2021, la mitad de las personas en la categoría “esperar y ver” dijeron que era más probable que se vacunaran si fuese más fácil hacerlo mientras continuaban con sus vidas diarias, por ejemplo, como parte de una cita médica de rutina.<sup>2</sup> Una oferta de un farmacéutico o personal de farmacia para vacunar a una persona en el momento, o ayudarla a concertar la cita, podía ser toda la conveniencia que esa persona necesita. Las farmacias ofrecieron más puntos de acceso, ya sea dentro de la práctica o mediante difusión en la comunidad.

## Cómo hablar con las personas sobre las vacunas contra el COVID-19

**Figura 1. Determinantes de reticencia a la vacuna, SAGE Organización Mundial de la Salud**

<p><b>Influencias contextuales:</b> Influencias que surgen debido a factores históricos, socioculturales, ambientales, del sistema de salud/institucionales, económicos o políticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Entorno de comunicación y medios</li> <li>b. Líderes con influencia, defensores de programas de vacunación y grupos de presión a favor o en contra de las vacunas</li> <li>c. Influencias históricas</li> <li>d. Religión/cultura/género/cuestiones socioeconómicas</li> <li>e. Políticas y reglamentos</li> <li>f. Barreras geográficas</li> <li>g. Percepción de la industria farmacéutica</li> </ul>
<p><b>Influencias individuales y grupales:</b> Influencias que surgen de la percepción personal de la vacuna o de las influencias del entorno social/de pares</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Experiencia personal/familiar/comunitaria con la vacunación, incluido el dolor</li> <li>b. Creencias y actitudes sobre la salud y la prevención</li> <li>c. Conocimientos/consciencia</li> <li>d. Confianza en el sistema de salud y los proveedores, y experiencia personal</li> <li>e. Riesgo/beneficio (percibido, heurístico)</li> <li>f. Vacunación como norma social contra la vacunación innecesaria/dañina</li> </ul>
<p><b>Problemas específicos de la vacuna/vacunación:</b> Directamente relacionados con la vacuna o la vacunación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Riesgo/beneficio (evidencia epidemiológica y científica)</li> <li>b. Introducción de una nueva vacuna o de una nueva fórmula o recomendación para una vacuna existente</li> <li>c. Modo de administración</li> <li>d. Diseño de un programa de vacunación/modo de administración (p. ej., programa de rutina o campaña de vacunación masiva)</li> <li>e. Confiabilidad o fuente de suministro de la vacuna/equipo de vacunación</li> <li>f. Programa de vacunación</li> <li>g. Costos</li> <li>h. Intensidad de la recomendación o base de conocimientos o actitud de los profesionales de atención médica</li> </ul>

SAGE = Grupo de Expertos en Asesoramiento Estratégico sobre Inmunización.

Fuente: Referencia 1.

## Cómo hablar con las personas sobre las vacunas contra el COVID-19

### Algunas personas necesitan información

Es probable que el personal de farmacia vea las vacunas contra el COVID-19 como una historia de éxito extraordinaria: un triunfo de la ciencia moderna. Sin embargo, algunos miembros del público general podrían considerar que es sospechoso que las nuevas vacunas se hayan creado en tan poco tiempo, que hayan usado tecnología no comprobada y que tienen efectos secundarios inciertos y connotaciones políticas preocupantes.

Algunas personas solo necesitan información y garantías. Podrían sentirse ansiosas, desinformadas o mal informadas. Necesitan un espacio seguro para plantear preguntas y preocupaciones, y obtener información exacta y precisa de una fuente confiable.

**Comience desde un lugar de empatía y comprensión.** El primer paso es reconocer lo estresante que la pandemia ha sido para todos, junto con las alteraciones que el COVID-19 ha causado en todas nuestras vidas. Deje en claro que es natural y comprensible tener preguntas, preocupaciones o miedos sobre las nuevas vacunas.

Si usted tuvo preocupaciones la primera vez que las vacunas estuvieron disponibles, no dude en compartir su experiencia personal. Podría decir algo como “Yo dudaba de las vacunas cuando recién se ofrecieron, porque eran tan nuevas. Pero investigué un poco para responder mis preguntas y sentí mucha más seguridad”.

**Escuche y responda las preguntas de los pacientes.** Es importante abordar las preocupaciones reales de cada persona, en vez de *suponer* cuáles son. Su voluntad de escuchar las preocupaciones de una persona ayudará a generar confianza en usted y su recomendación.

La habilidad de entrevistas motivacionales “*Preguntar-informar-preguntar*” brinda un marco útil para estas conversaciones:

- > **Preguntar:** Pregunte a la persona qué información conoce o quisiera conocer.
- > **Informar:** Brinde información adicional.
- > **Preguntar:** Pregunte a la persona cuál es su interpretación o reacción a la información.

Una forma sencilla de iniciar la conversación (*Preguntar*) es mediante la frase “¿Qué es lo que le preocupa?” o “¿Qué le hace dudar a la hora de vacunarse?” Permita que la persona comparta tanto como sea posible sin interrumpir o intentar corregirla.

Para abordar las preocupaciones de la persona (*Informar*), pida permiso para compartir información (“¿Podría brindarle algo de información?” o “¿Está bien si le comparto lo que sabemos?”) y luego brinde una explicación exacta de una forma neutra y sin emitir juicios. Evite criticar las fuentes de información de la persona. Puede usar estas frases:

- > “Sabemos que...”
- > “Estamos aprendiendo que...”
- > “Las investigaciones indican...”
- > “Los estudios han demostrado...”
- > “Las personas han descubierto que...”



## Cómo hablar con las personas sobre las vacunas contra el COVID-19

La información que comparta debe ser lo más sencilla y concisa posible, e idealmente debe abordar las raíces específicas de cada preocupación. Por ejemplo, si a una persona le preocupa enfermarse de COVID-19 por la vacuna, explique que la vacuna no contiene el coronavirus ni ningún otro virus vivo; ningún componente de la vacuna puede infectar a las personas.

Termine al preguntar cuál es la interpretación del paciente (*Preguntar*). Podría preguntar “¿Qué le parece esto?” o “¿Qué piensa ahora?” o “¿Quisiera saber algo más?” Continúe con el ciclo *Preguntar-Brindar-Preguntar* hasta abordar todas las preocupaciones de la persona.

**Brinde una recomendación firme.** Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades consideran que una recomendación firme a favor de las vacunas es la parte más importante de la conversación. Infórmele a la persona que usted recomienda la vacunación contra el COVID-19 para todas las personas que reúnen los requisitos a fin de proteger su propia salud y la de las personas que las rodean. Personalice la recomendación tanto como sea posible; por ejemplo: “Esta dosis es especialmente importante para usted debido a su [trabajo/afección de salud subyacente]”.

También podría compartir su decisión personal de vacunarse contra el COVID-19. Por ejemplo: “Creo tanto en esta vacuna que me vacuné apenas pude, y me aseguré de que todas las personas de mi familia hicieran lo mismo”.

**Termine la conversación.** Idealmente, después de responder las preguntas e inquietudes, la persona decidirá vacunarse, quizás en el momento si le ofrece una vacuna. Si no puede administrar la vacuna en el momento, ayude a la persona a concertar una cita o brinde recursos que le indiquen dónde puede vacunarse.

Si la persona sigue reticente, exprese que pueden continuar conversando si lo desea. Quizás deba seguir respondiendo preguntas y tenga varias conversaciones hasta que la balanza se incline y las “ventajas” sobrepasen a las “desventajas”. Crea con optimismo que si repite el mensaje, la persona tomará la decisión de vacunarse.

## La información no es suficiente para todas las personas

Cuando enfrenta resistencia ante un mensaje basado en evidencia, es tentador seguir explicando la evidencia científica a la otra persona tan claro como sea posible, como si el problema fuese la falta de comprensión. Desafortunadamente, es probable que solo brindar información no sea suficiente para convencer al 20 % de los adultos que han repetido de manera consistente que no se vacunarán o que solo lo harán si es obligatorio. Lo que es aún peor, la evidencia indica que brindar información puede ser contraproducente y fortalecer la resistencia a la vacunación.<sup>3</sup>

Es muy difícil cambiar las creencias preestablecidas, incluso cuando no todas esas creencias están respaldadas por la evidencia. Parte del desafío es el poderoso sesgo cognitivo conocido como *sesgo de confirmación*: nuestra tendencia a buscar y aceptar información que respalda lo que ya creemos y pasar por alto o rechazar la información que va en contra de lo que creemos. Esto se ve agravado por la *polarización de la actitud*: en vez de evaluar la evidencia con la mente abierta, las personas asimilan la información de una manera sesgada que refuerza (en vez de cuestionar) lo que ya piensan.

En vez de preguntarse por qué las personas rechazarían la evidencia convincente sobre las vacunas contra el COVID-19, debemos preguntarnos “¿Por qué las personas *quieren* rechazar la evidencia?” En una investigación



## Cómo hablar con las personas sobre las vacunas contra el COVID-19

que incluyó a 24 países, Hornsey y sus colegas<sup>4</sup> descubrieron que es probable que las personas que presentan actitudes antivacunas también presenten estas características:

- > Tienen una visión conspirativa del mundo (es decir, creen que es común que redes sombrías de personas con intenciones malignas ejecuten engaños masivos sobre el público con un secretismo casi perfecto).
- > Son reaccionarias (es decir, se consideran inconformistas escépticos de la opinión consensuada y no toleran que otras personas les digan cómo pensar).
- > Reaccionan con gran repugnancia ante las agujas, los hospitales y la sangre.

Otro desafío es el *sesgo de la conformidad*: nuestra tendencia a recibir indicaciones sobre cuál es el comportamiento correcto a partir de las acciones de otras personas en vez de ejercer nuestro propio juicio. En general, las personas consideran que es importante encajar y obtener aprobación social. Escuchar las opiniones de amistades, familiares o contactos de las redes sociales que eligen no vacunarse puede disminuir la motivación. En el entorno político altamente cargado con respecto a la pandemia, la resistencia a la vacunación puede ser una forma de adherirse a una identidad social o de desafiar a un grupo rival que no es de su agrado.

Si desea dialogar con una persona muy reticente a la vacunación, no puede iniciar la conversación con el objetivo de lograr una persuasión inmediata. En cambio, debe indicarle a la persona que solo tiene un interés sincero en otros puntos de vista y que agradece la oportunidad de tener una conversación honesta y sincera. Luego, escuche de verdad con la mente abierta en vez de pensar en un contraargumento. Esto sentará un tono cortés y respetuoso que permitirá tener una interacción productiva.

Después de que la persona comparta su punto de vista con usted, piense en lo que escuchó y pida confirmación (p. ej., “¿Entendí bien?”). Luego, haga una pregunta abierta como: “¿Qué debería ser verdad para que usted quiera vacunarse contra el COVID-19?” La respuesta de la persona podría ofrecer indicios sobre el tipo de preguntas o información que podría compartir para disminuir la resistencia. Use el marco Preguntar-Brindar-Preguntar para compartir información y asegúrese de pedir permiso (“¿Le parece bien si le informo lo que sabemos al respecto?”) y preguntar qué interpretó la persona (“¿Qué piensa al respecto?”). Enfatique que nadie puede tomar la decisión de vacunarse por otra persona.

Un motivo por el cual los mensajes antivacunas tienen tanto éxito es porque juegan con el miedo de las personas. Sin embargo, el miedo funciona mejor cuando está intentado que alguien no haga algo. Un mejor motivador para inducir la acción (es decir, vacunarse) es la promesa de una recompensa positiva, idealmente en el futuro cercano. Piense en hacer una pregunta abierta como “¿Qué tipos de cosas no pudo hacer durante la pandemia?” Las personas podrían mencionar una actividad que quizás solo es posible para las personas con esquema de vacunación completo (p. ej., viajar a ciertos lugares, asistir a eventos culturales o deportivos).

Hornsey y Fielding<sup>3</sup> proponen un abordaje de “persuasión jiu jitsu” que “usa la fuerza del oponente en su contra, en vez de intentar derrotarla de frente”; en otras palabras, adapte el mensaje de manera que se alinee con el motivo específico de una persona para rechazar la ciencia. Por ejemplo, para una persona con pensamiento conspirativo, podría reconocer la posibilidad de que existan conspiraciones, pero mencione la posibilidad de que la conspiración real es intentar opacar los beneficios de la vacunación y exagerar los peligros. Podría explorar la idea de que lo opuesto a la creencia existente de la persona podría ser verdad mediante la pregunta “¿Qué ocurre sí?”: “¿Qué ocurre si la conspiración real es intentar impedir que las personas se vacunen? ¿Qué creen que obtendrían con eso?” Una persona con alta reactancia podría considerar una interrogante como “Parece que



## Cómo hablar con las personas sobre las vacunas contra el COVID-19

todas las personas que lo rodean le están diciendo que no se vacune. ¿No es tan malo como que le digan que sí debe vacunarse? ¿No cree que debería decidir por sí mismo qué es lo mejor para usted?” Las personas que les temen a las agujas o a la sangre podrían evitar la vacunación como estrategia para reducir la ansiedad a corto plazo. Podría recordarles cuál es la alternativa peor: “¿Qué ocurre si se enferma de COVID-19 y termina en el hospital? Eso significará muchas agujas y sangre”.

Con todos estos abordajes, es fundamental mantener el respeto y la educación durante el intercambio, y ser curioso y no juzgar las respuestas de la persona. También es fundamental que reconozca cuándo es momento de “aceptar la derrota” y reconocer que algunas personas quizás no cambien de opinión durante la conversación actual. En especial con la vacuna contra el COVID-19, las conversaciones sobre la vacunación pueden llevar un tiempo y quizás tengan que continuar durante múltiples encuentros: es una maratón, no una carrera de velocidad. Muéstrese amable, acepte que vacunarse es decisión de cada persona y hágale saber que está dispuesto a continuar la conversación en otra visita.

### Usted puede generar una diferencia

Desde el comienzo, los farmacéuticos y los equipos de farmacia han estado en la primera línea de la respuesta del país a la pandemia del COVID-19. Ahora, los farmacéuticos tienen una posición destacada para garantizar que todas las personas que reúnen los requisitos se vacunen y estén al día con sus vacunas.

Una buena recomendación de un proveedor de atención médica de confianza es fundamental para lograr la aceptación de la vacuna. Gracias a la información del Manual sobre la seguridad de las vacunas, podrá tener interacciones personalizadas y empáticas que pueden motivar a las personas a aceptar la recomendación.

### Referencias

1. Grupo de Expertos en Asesoramiento Estratégico sobre Inmunización de la Organización Mundial de la Salud. *Informe sobre la reticencia a la vacunación del grupo de trabajo SAGE*. 1 de octubre de 2014. Consultado el 11 de abril de 2022. [https://www.who.int/immunization/sage/meetings/2014/october/1\\_Report\\_WORKING\\_GROUP\\_vaccine\\_hesitancy\\_final.pdf](https://www.who.int/immunization/sage/meetings/2014/october/1_Report_WORKING_GROUP_vaccine_hesitancy_final.pdf)
2. Hamel L, Lopes L, Kearney A, Brodie M. KFF Control de vacunación contra el COVID-19: marzo de 2021. Kaiser Family Foundation; 30 de marzo de 2021. Consultado el 11 de abril de 2022. <https://www.kff.org/coronavirus-covid-19/poll-finding/kff-covid-19-vaccine-monitor-march-2021/>
3. Hornsey MJ, Fielding KS. Raíces de actitudes y persuasión Jiu Jitsu: comprender y superar el rechazo motivado a la ciencia. *Am Psychol*. 2017;72(5):459–473. doi: 10.1037/a0040437
4. Hornsey MJ, Harris EA, Fielding KS. Las raíces psicológicas de las actitudes antivacunas: una investigación en 24 países. *Health Psychol*. 2018;37(4):307–315. doi: 10.1037/hea0000586