
El uso de Conocimientos Conductuales y Culturales para Adaptar la Respuesta a Emergencias

Martha Scherzer

9 de febrero de 2023



European Region



Conocimientos Conductuales y Culturales (CCC)

Nuestra definición:

obtener sistemáticamente **conocimientos** sobre los factores contextuales e individuales que afectan los comportamientos de salud

Y

usar estos conocimientos para diseñar, desarrollar, implementar y **evaluar** políticas, servicios y comunicaciones que mejoren la salud y el bienestar y reduzcan la inequidad

Unidad de Conocimientos Conductuales y Culturales (BCI)

- Uno de los cuatro emblemas
- Resolución y marco de actuación recientemente aprobados
- Adaptación del enfoque de los programas de salud
- Emergencia y no emergencia
 - o COVID-19
 - o Ucrania



World Health
Organization

European Region



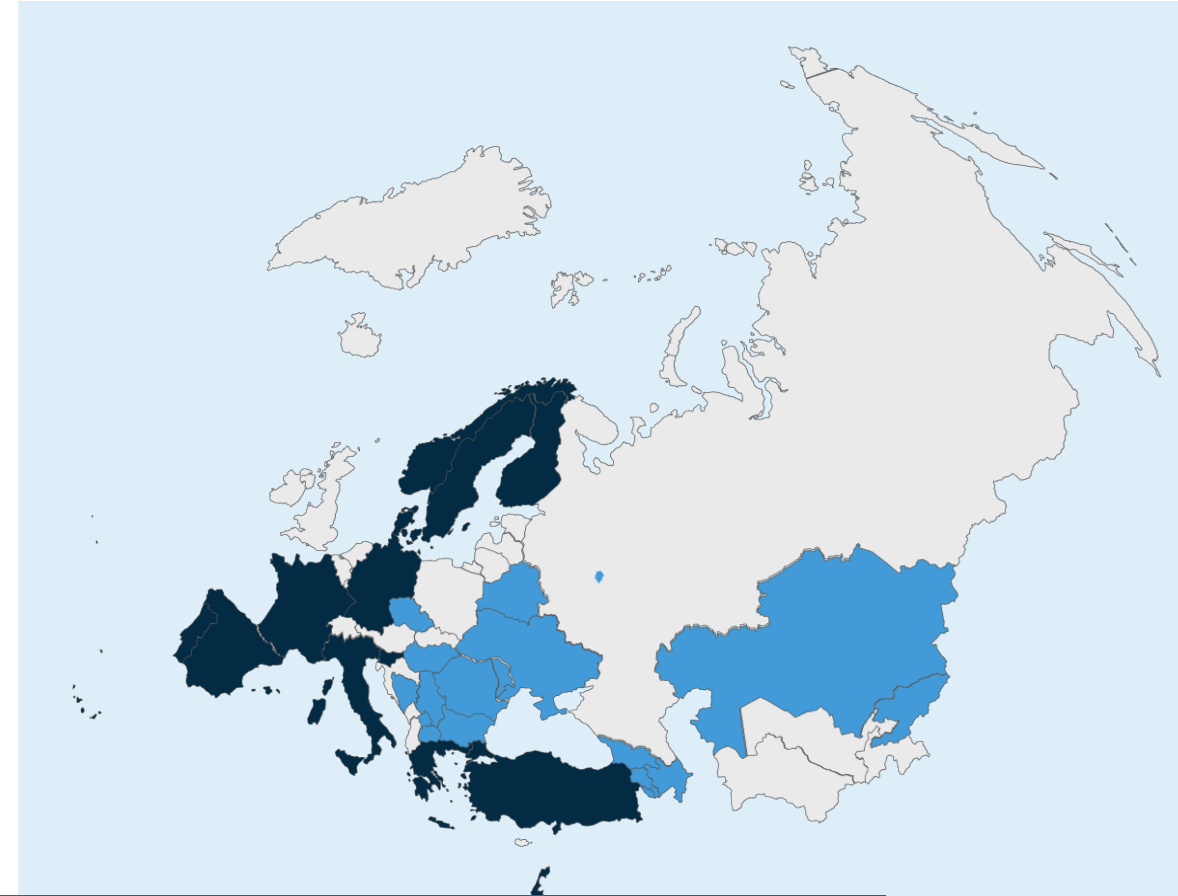
A guide to Tailoring Health Programmes (THP)

Using behavioural and cultural insights to improve the outcomes of health policies, services and communications



Encuestas sobre Conocimientos Conductuales en Torno a la COVID-19

- Protocolo estándar y cuestionario adaptado en países
- Encuestas transversales cuantitativas
- Muestra de 1000 por ronda
- Representativo de la población: edad (18+), sexo y distribución geográfica
- Aprobación ética nacional y de la OMS
- Las variables incluyen comportamientos, percepciones, bienestar, demografía
- Entrevistas por teléfono (CATI), basadas en la web o una combinación
- **Evaluación en curso**



30 países y áreas de la Región han utilizado la herramienta
18 países con apoyo directo de la Oficina Regional de la OMS
La recopilación de datos comenzó en marzo/abril de 2020
Más de 120.000 voces individuales escuchadas de países apoyados por la OMS
Comunidad de Práctica

Alfabetización en Salud

Una mayor confianza en poder encontrar, comprender y utilizar la información de salud contribuye a:

- ✓ Mayor intención de vacunarse
- ✓ Mayor probabilidad de seguir Medidas de Salud Pública y Social
- ✓ Mejor bienestar
- ✓ Estado emocional más positivo
- ✓ Mayor confianza en los profesionales de la salud



European Region



Adaptar la acción para poblaciones minoritarias

Conocimientos:

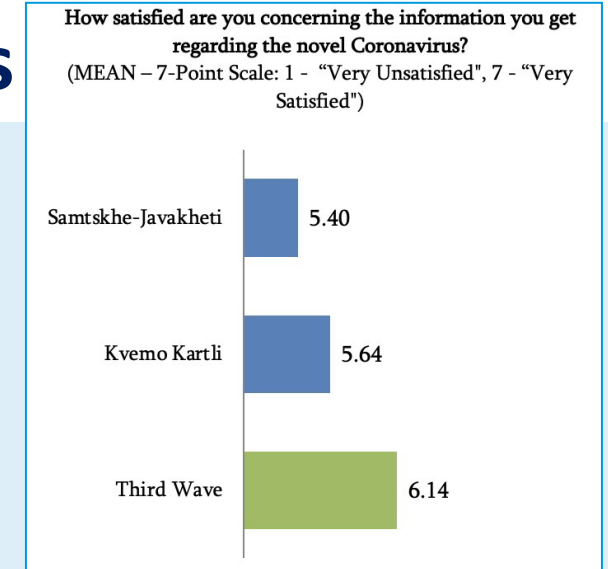
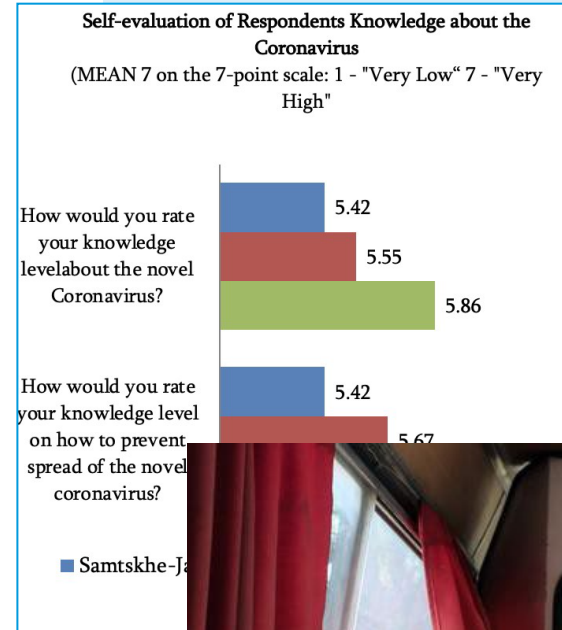
En Georgia, los datos recopilados al principio de la pandemia mostraron que las minorías étnicas eran menos conscientes del virus, tenían una percepción de riesgo más baja que la población mayoritaria y utilizaban canales de comunicación diferentes. Las personas que viven en estas áreas necesitaban información en azerbaiyano y armenio compartida a través de canales diversos.

Acción:

Estos hallazgos se utilizaron para fundamentar intervenciones específicas a minorías étnicas, incluyendo el involucramiento de líderes locales y personas influyentes para probar y difundir mensajes.



European Region



Fundamentar la CRPC para las campañas de vacunación contra la COVID

Conocimientos:

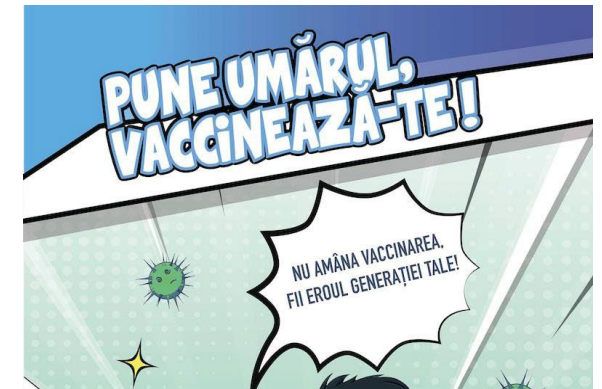
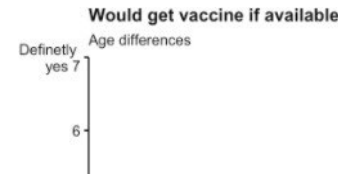
Los datos de Inteligencia Comercial mostraron que era menos probable que los jóvenes siguieran las medidas recomendadas de salud pública y social y, de manera constante, mostraban menos probabilidades de decir que se vacunarían. Como esta población se volvió elegible para la vacunación en Moldavia, se necesitaron esfuerzos especiales para aumentar la aceptación.

Acción:

El CO se comprometió con las universidades y la Asociación de Estudiantes y Residentes de Medicina para implementar una campaña entre pares. Los estudiantes de medicina visitaron cada universidad para alentar a los estudiantes a vacunarse tanto en persona como en línea. Se compartieron imágenes de "Pon el hombro" a lo largo de la campaña, a través de las redes sociales y otras redes.



European Region



Campanie organizată în cadrul Acțiunii comune UE-OMS de susținere a vaccinării împotriva COVID-19

Fundamentación de la CRPC para las campañas de vacunación contra la COVID

Conocimientos:

En Kosovo*, la encuesta de Inteligencia Comercial y el análisis de segmentación sobre vacunas mostraron que más del 60 % de los encuestados expresaron su voluntad de vacunarse, pero tenían preocupaciones sobre los efectos secundarios, la seguridad y la eficacia de las vacunas.

Acción:

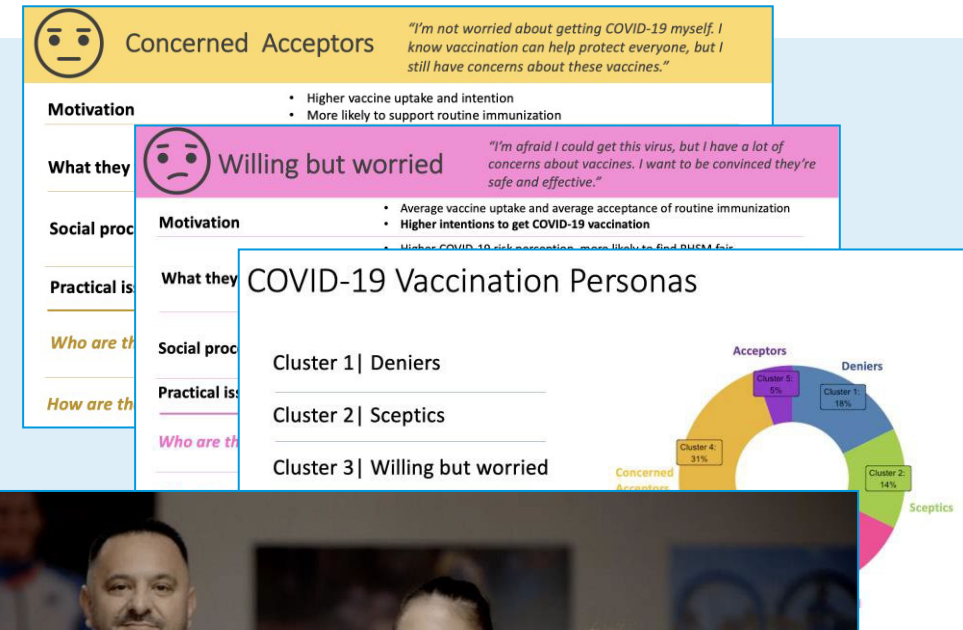
La Oficina de la OMS en Pristina compartió estos resultados con socios internacionales y la JICA tomó medidas.

Trabajando con atletas olímpicos kosovares famosos, se creó una serie de videos para enfatizar que las personas más fuertes y saludables en Kosovo confían en las vacunas contra la COVID-19 y ya están vacunadas.

* Todas las referencias a Kosovo en este documento deben entenderse en el contexto de la resolución 1244 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas. (1999).



European Region



Confianza

Las personas que confían en el gobierno y otras instituciones tienen más probabilidades de seguir los comportamientos recomendados.

Los datos permiten el análisis de las características de quienes confían, o no, en las instituciones o la información.



Incrementar la transparencia

Acción:

El Instituto de Salud Pública de Eslovenia se embarcó en una *estrategia de transparencia* para generar confianza. Los datos de Inteligencia Comercial se ponen a disposición del público en un sitio web interactivo, lo que proporciona una comunicación clara y transparente de los datos como un medio para generar confianza en la respuesta en general y, en particular, en la campaña de vacunación.

Los paneles en línea proporcionan los datos más recientes sobre vacunas y brindan información detallada sobre el progreso de la vacunación entre diferentes poblaciones. Su “velocímetro” oficial que muestra el aumento de la tasa de vacunación funciona como un motivador para la acción colectiva contra la COVID-19.

Los datos del tablero se usan casi a diario en los medios.

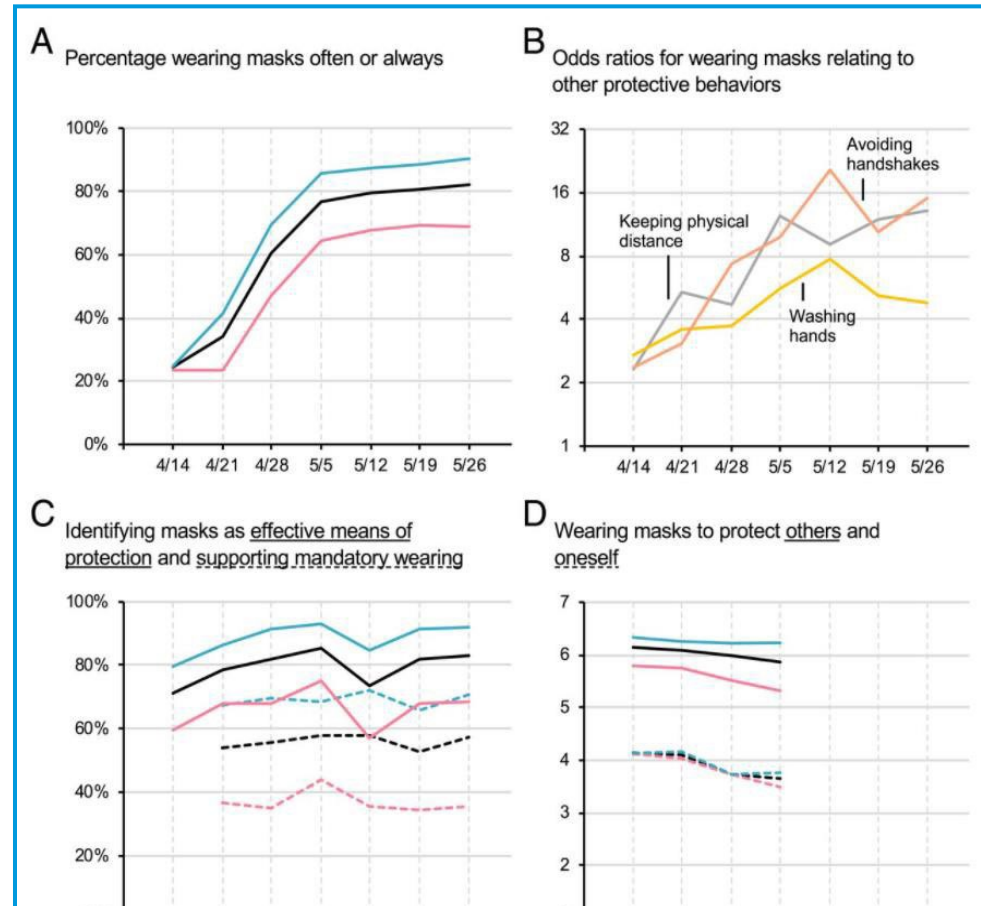


Comportamientos protectores

En Dinamarca, hubo una acalorada discusión sobre la introducción de mascarillas.

Los datos de la encuesta de Inteligencia Comercial se presentaron tanto en Alemania como en Dinamarca y mostraron que el uso obligatorio de mascarillas daría lugar a una gran aceptación del uso de mascarillas y otras Medidas de Salud Pública y Social.

Con base en este y otros datos, el gobierno danés decretó el uso obligatorio de mascarillas en el transporte público.



Datos de Alemania, que muestran que el uso de mascarillas aumentó considerablemente después de que éste se hizo obligatorio en el transporte público y las tiendas. Para las personas que usaban mascarillas, la probabilidad de lavarse las manos era entre 2,71 y 7,73 veces mayor que para las personas que no usaban mascarillas; para apretones de manos, la probabilidad fue entre 2,37 y 20,50 veces mayor; y, para el distanciamiento físico, las probabilidades fueron entre 2,32 y 13,13 veces mayores. Ver también <https://doi.org/10.1073/pnas.2011674117>

Estudio Cualitativo entre Refugiados de Ucrania



World Health
Organization
REGIONAL OFFICE FOR Europe

-
- **Estudio cualitativo** diseñado para obtener información sobre los factores culturales y de comportamiento que afectan el acceso y la aceptación de los servicios de salud por parte de las personas que huyen de Ucrania, con la intención de fundamentar la respuesta en los países vecinos.
 - **Entrevistas en profundidad** realizadas en línea a partir de mayo de 2022 con entrevistas de seguimiento 3 meses después.
 - **Empresa de investigación ucraniana** que recopila y analiza datos.
 - Los participantes representan la diversidad existente en **edad, ubicación, alojamiento (formal/informal), educación y rol de cuidador**
 - Los hallazgos clave revelan muchos **problemas similares en los países**, pero también marcadas diferencias, particularmente en cómo se sienten los refugiados sobre ser bienvenidos y aceptados.
 - Resultados compartidos con gobiernos y otras partes interesadas con
 - **recomendaciones para la acción.**

10 hallazgos clave entre los países

Existe confusión relacionada con los sistemas de **derivación** y frustración con los largos tiempos de espera para las citas y los servicios, aunque muchos refugiados se dan cuenta de que los ciudadanos también enfrentan tales frustraciones.

Las **medicaciones** son un desafío para muchos debido a la necesidad de recetas y el costo; algunos toman menos medicamento para que dure o viajan de regreso a Ucrania para comprarlo. La **odontología** también se considera demasiado cara.

Muchas son **madres** que están solas con sus hijos (a veces bebés), y algunos de esos niños tienen necesidades especiales, lo que aumenta la complejidad. Se valora mucho el apoyo adicional, como las opciones de cuidado de niños.

El **idioma** es una barrera para muchos, así como una menor **alfabetización en salud**, especialmente para aquellos que son mayores, tienen enfermedades crónicas y un nivel socioeconómico más bajo.

Mucha gente pide más información y orientación sobre **vacunación**, tanto calendarios de vacunación de rutina como vacunación especializada de adultos (COVID, encefalitis).

Aquellos que tienen enfermedades crónicas y/u otras **necesidades especiales** luchan por recibir la atención y la información necesarias. Los programas que vinculan a las personas directamente con los servicios de salud (como medevac, grupos de la sociedad civil que apoyan a las personas con discapacidad) son muy valiosos y efectivos.

Los servicios de **salud mental** se ofrecen en muchos lugares, pero las barreras se relacionan con la motivación (pensar que otros lo necesitan más), cuestiones prácticas (nadie que cuide a los niños) y cuestiones estructurales. Se prefiere la consejería individual a la consejería en grupo.

Los refugiados **confían** en la información de otros refugiados; Las redes sociales se utilizan con frecuencia para este tipo de intercambio, pero la comunicación informal cara a cara también es un canal importante.

Los ucranianos **están agradecidos** por la cálida bienvenida que han recibido en los países vecinos. El apoyo proviene especialmente de ciudadanos individuales de los países anfitriones, voluntarios y organizaciones de la sociedad civil. Sin embargo, algunos participantes reconocen la creciente **'fatiga del refugiado'**.

El término **"refugiado"** es controvertido. Las personas a menudo no se identifican como tales y pueden rechazar los servicios que se promocionan con ese encabezado.

Traducir los Hallazgos en Acciones

Considerations: information



Possible pathways

Ensuring correct and needed information can help to

- mitigate burden on health services and emergency services
- ensure compliance with health structures and processes
- mitigate burden on volunteer organizations
- ensure refugees' needs are met and can create trust and social cohesion

Considerations: Ukrainian health system

Trust in Ukrainian doctors and health workers

- help overcome language barriers
- reduce burden on health system
- reduce level of anxiety and stress
- over time build better understanding between Romanian health system and Ukrainian communities

Expected outcomes

WHO CO

- Support for health system
- Video showing how to use health system
 - Video showcasing work of volunteers
- Joint press release from MoH and WHO CO about positive findings
- Intercultural sensitivity training for GPs

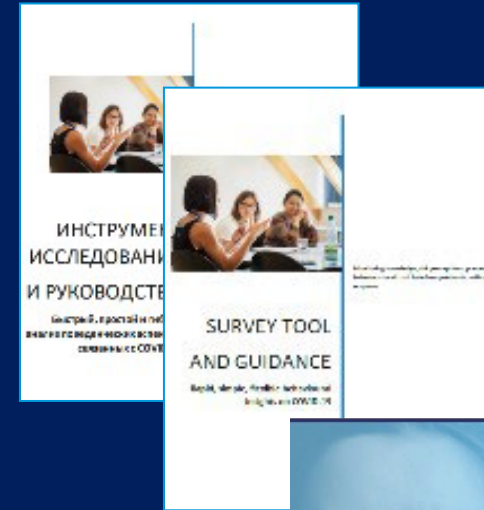
World Health Organization Health topics Our work Newsroom Data Emergencies About us

Understanding the obstacles faced by Ukrainian refugees in Romania

Français Русский Deutsch Credits +

<https://www.who.int/europe/news/item/17-01-2023-understanding-the-obstacles-faced-by-ukrainian-refugees-in-romania>

La recopilación, el análisis y la aplicación de conocimientos culturales y conductuales como parte de la preparación y la respuesta permiten adaptar y revisar las acciones para que éstas se adapten mejor al contexto.



A guide to Tailoring Health Programmes (THP)

Using behavioural and cultural insights to improve the outcomes of health policies, services and communications



ROMANIA

Summary of qualitative study among Ukrainian refugees

Refugees need better health guidance.

Behavioural insights on health service needs and access
May-October 2022

Photo: Olga, a 20-year-old medical student who fled Ukraine due to the war, was photographed near the Romanian border.
© WHO/Agencia Grijubank/RATS Agency



La Unidad de BCI



Martha Scherzer

Consultora
Emergencias

Tiina Likki

Funcionaria Técnica
Conocimientos conductuales,
evaluación

Katrine B. Habersaat

Asesora Regional

Josefine Jakobsen

Consultora
Desarrollo de capacidades de BCI

Nils Fietje

Funcionario Técnico, P4
Cultura y artes

Sandy Neale

Asistente de
Programa

Anastasia Koylyu

Funcionaria Técnica, P3
Alfabetización en salud

Gracias

Para mayor información, sírvanse contactarse con:

Martha Scherzer, WHO European Regional Office scherzerm@who.int

Katrine Habersaat, WHO European Regional Office habersaatk@who.int



**World Health
Organization**

European Region

