

GUÍA SOBRE LA COVID-19 DE LA AMA

Información general/transmisión de mensajes sobre las vacunas, los ensayos clínicos de vacunas y cómo hacer frente a la información errónea sobre la vacuna

Invierno 2021

INTRODUCCIÓN

Es fundamental que los médicos y pacientes tengan confianza en la seguridad y la eficacia de las vacunas contra la COVID-19 a medida que estén disponibles para uso público.

La American Medical Association (AMA) exigió la máxima transparencia en el proceso de desarrollo de las vacunas y ha instado a la Administración de Alimentos y Medicamentos de los EE. UU. a mantener a los médicos activamente informados acerca del proceso de autorización o concesión de licencia de las vacunas, los estándares de revisión y los datos de seguridad y eficacia, a fin de que los médicos puedan abordar las preguntas e inquietudes de sus pacientes.

Para superar las dudas sobre la vacuna y garantizar la aceptación generalizada de la vacuna entre todos los grupos demográficos, los médicos y la comunidad de salud pública en general deben continuar trabajando para generar confianza en la seguridad y eficacia de la vacuna, especialmente en comunidades marginales y de minorías, que históricamente manifiestan una desconfianza bien justificada en las instituciones médicas.

A medida que la disponibilidad de las vacunas contra la COVID-19 comience a ser más amplia, es fundamental que los médicos continúen poniendo en práctica y alentando en sus pacientes el uso de máscaras, la distancia física y el lavado de manos hasta que una cantidad crucial de la población esté vacunada.

PROPÓSITO DE ESTA GUÍA

Para promover la información concreta en torno a la COVID-19 en Internet, este documento contiene información general y acciones, una guía para la transmisión de mensajes basados en la evidencia y las mejores prácticas de la American Medical Association para su consideración en las comunicaciones externas acerca de estos temas.

Narrativa externa sugerida para diferentes intervenciones:

- Contenido digital/de redes sociales para adaptación
- Temas de conversación para guiar las comunicaciones externas, desde entrevistas a eventos

Mensajes clave:

- El desarrollo de la vacuna
- La importancia de las vacunas
- Cómo hacer frente a la difusión de información errónea sobre la vacuna
- Nueva guía ética para médicos y vacunas
- Recomendaciones generales sobre la vacuna
- Eliminación de exenciones no médicas para las vacunas
- Disponibilidad de la vacuna contra la gripe en medio de la COVID-19
- Desconfianza histórica en las instituciones médicas
- Ciencia

Preguntas frecuentes:

- Preguntas frecuentes de médicos sobre la autorización, asignación, distribución y administración de la vacuna contra la COVID-19
- Preguntas frecuentes de pacientes sobre las vacunas contra la COVID-19

Recursos para el desarrollo y la difusión de mensajes:

- Mensajes en los medios de comunicación en general
- Contenido para redes sociales
- Manejo de la reputación en Internet para médicos
- Cómo enfrentar a detractores en Internet

Plantilla de contenido de redes sociales

La siguiente sección proporciona ejemplos de publicaciones en redes sociales sobre las vacunaciones contra la COVID-19 y las precauciones de seguridad.

- Confío en los datos y la medicina, incluidas las campañas de salud pública, para mantenernos a todos sanos. Ayude a mantener a salvo a su familia, su comunidad y los trabajadores de la salud a través de #Usodemáscara #COVID19
- Los datos, la lógica y la compasión exigen que todos pongamos nuestro granito de arena. Vacúnese. #COVID19
- La vacunación y las medidas preventivas son nuestro mejor camino a seguir. Cuanta más información compartamos abiertamente, más rápido volveremos a la normalidad. #Lasvacunasfuncionan #COVID19
- Voy a vacunarme en cuanto haya disponibilidad, y lo mismo hará mi familia. #Confiarenlaciencia #COVID19
- Todas y cada una de las vacunas contra la #COVID19 autorizadas cumplirán con los más altos estándares de calidad, seguridad y eficacia establecidos por el riguroso proceso de revisión reguladora de la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA).
- Confío en el proceso científico y la rigurosa revisión externa por expertos para las vacunas contra el coronavirus. #Confiarenlaciencia #COVID19
- Todas las vacunas se someten a una rigurosa revisión científica para garantizar su eficacia y seguridad. Desde los análisis de laboratorio hasta los ensayos clínicos, todo está diseñado para garantizar que las vacunas contra el coronavirus sean seguras y eficaces. #Vacunasseguras #COVID19
- Como médico, voy a aplicarme la vacuna contra la COVID-19. Las vacunas pasan por pruebas rigurosas realizadas por científicos y médicos, múltiples fases de pruebas y, luego, la revisión de la FDA antes de su autorización. Si son autorizadas, serán seguras y eficaces.
- Confío en una vacuna avalada por científicos, profesionales de la salud pública de trayectoria, mi médico y la comunidad médica predominante. #Confiarenlaciencia
- Incluso con la vacuna, debemos seguir usando máscaras para detener el contagio. #COVID19 #Usodemáscara

Plantilla de temas de conversación

La siguiente sección proporciona ejemplos de temas de conversación sobre la confianza en la vacuna contra la COVID-19, la ciencia y la salud pública.

- Me uno a la AMA y las principales organizaciones que representan a médicos, personal de enfermería y hospitales de los EE. UU. en afirmar mi compromiso para asegurar que las vacunas contra la COVID-19 sean evaluadas y, en última instancia, autorizadas a través de un riguroso proceso científico y regulador.
- Apoyo completamente la arrolladora evidencia científica que demuestra que las vacunas se encuentran entre las intervenciones más seguras y efectivas, tanto para prevenir la enfermedad individual como para proteger la salud del público.
- Cuando existe una vacuna segura y eficaz para la COVID-19, los médicos que no tienen sistemas inmunitarios debilitados o endebles tienen una importante obligación ética de vacunarse.
- Una firme recomendación de un profesional de atención médica es un factor clave para alentar la vacunación. La educación para padres y pacientes impartida por los médicos es un factor importante para influir en tasas de vacunación más altas.
- Los médicos deben hablar con sus pacientes acerca de los riesgos para la salud asociados con no vacunarse y deben realizar una firme recomendación de la vacunación, salvo cuando sea desaconsejable desde el punto de vista médico.
- La transparencia genera confianza. Los médicos deben aconsejar a sus pacientes acerca de los posibles efectos secundarios, entre ellos, letargo, fiebre leve, molestias y dolores corporales, pero esto a menudo significa que la vacuna está actuando para generar inmunidad. Si tiene alguna pregunta o inquietud acerca de los efectos secundarios, comuníquese con su médico.
- Si está indicado, los pacientes deben regresar para una segunda dosis, en caso de requerirse.
- Defiendo fehacientemente los datos y la evidencia, y denuncio enfáticamente los análisis basados en opiniones personales, anécdotas e ideologías políticas.
- La ciencia debe fundamentarse en una comprensión generalizada de los datos y la evidencia, y debe poder empoderar a las personas para que tomen decisiones informadas acerca de su salud.
- Incluso cuando la vacuna contra la COVID-19 esté disponible, debemos continuar con el uso de máscaras, la distancia física y el lavado de manos, hasta que una cantidad crucial de la población esté vacunada.

Mensajes: la posición de la AMA

Cómo usar esta sección:

Los siguientes mensajes detallan la posición de la AMA acerca de una variedad de temas relacionados con la vacuna, entre ellos:

- [El desarrollo de la vacuna](#)
- [La importancia de las vacunas](#)
- [Cómo hacer frente a la difusión de información errónea sobre la vacuna](#)
- [Nueva guía ética para médicos y vacunas](#)
- [Recomendaciones generales sobre la vacuna](#)
- [Eliminación de exenciones no médicas para las vacunas](#)
- [Disponibilidad de la vacuna contra la gripe en medio de la COVID-19](#)
- [Desconfianza histórica en las instituciones médicas](#)
- [Ciencia](#)

Estos mensajes pueden adaptarse y aprovecharse para intervenciones externas y redes sociales.

Acción/punto de vista de la AMA por tema

Sobre el desarrollo de la vacuna:

- Para ayudar a los médicos a promover la confianza en la vacuna entre los pacientes y el público en general, debemos continuar inspirando confianza en la información, la educación y la transparencia en torno al proceso de autorización o concesión de licencia de la FDA, además de los estándares con los cuales la FDA revisará las futuras vacunas candidatas y los criterios de valoración clínicos que la FDA espera alcanzar.
- Los médicos deben recibir continuamente información actualizada acerca del proceso de revisión para futuras vacunas contra la COVID-19. Todo dato de seguridad y eficacia disponible debe comunicarse lo antes posible para poder abordar cualquier pregunta o inquietud acerca de las vacunas candidatas.
- La AMA ha estado en comunicación con funcionarios de la FDA acerca del rol que debe continuar desempeñando este organismo en calmar las inquietudes sobre la vacuna, al garantizar que el proceso es transparente y está basado en la ciencia.
- La disponibilidad generalizada y la adopción de una vacuna segura y eficaz cumplirán un rol esencial en disminuir la transmisión de la COVID-19 y nos permitirán avanzar de manera segura y con confianza hacia la reapertura total de nuestros comercios e instituciones educativas, ayudando a facilitar el regreso de los estadounidenses a la vida como era antes de la pandemia.
- La investigación demuestra niveles crecientes de confianza en la seguridad y eficacia de las vacunas contra la COVID-19, pero sigue habiendo dudas sobre la cantidad de unidades disponibles entre algunas personas y en algunas comunidades, lo cual nos estamos esforzando por superar.
- Lo que queda claro es que los beneficios de recibir la vacuna para protegernos de la COVID-19 superan a los riesgos, que es el motivo por el cual los expertos médicos recomiendan firmemente aplicarse la vacuna.
- Para mejorar el diálogo y ofrecer oportunidades a los médicos de ampliar sus conocimientos sobre el desarrollo, la aprobación y los planes y desafíos de distribución actuales de la vacuna, la AMA ha iniciado una serie de seminarios web, de tipo “comunitarios”, con médicos y personal de trayectoria profesional en la FDA y los Centros para la Prevención y el Control de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC). Todos los eventos quedan archivados en el [sitio web](#) de la AMA.
- Para desarrollar la vacuna más eficaz contra la COVID-19, los ensayos clínicos en los EE. UU. deben incluir la representación de todos los estadounidenses, para garantizar que los tratamientos se estudien en cada población que pueda usarlos.
 - La AMA se complace en observar que las instituciones se han esforzado por reconocer que históricamente se ha excluido a personas de raza negra y latinas de los ensayos clínicos.
 - En la actualidad, hay muchas iniciativas en marcha para garantizar que personas de raza negra y latinas, que se han visto afectadas de manera desproporcionada por el virus, tengan prioridad en los ensayos clínicos.
 - Esto no solo proporciona mejores datos de seguridad y eficacia, sino que además es una estrategia más equitativa, que esperamos contribuya a confiar en la vacuna una vez que esté disponible.

Sobre la importancia de las vacunas:

- La AMA ha defendido el uso generalizado de vacunas seguras y efectivas desde principios de la década de 1960, cuando se desarrolló la vacuna oral Sabin para combatir la poliomielitis.
- La AMA apoya completamente la arrolladora evidencia científica que demuestra que las vacunas se encuentran entre las intervenciones más seguras y efectivas, tanto para prevenir la enfermedad individual como para proteger la salud del público.
- Vacunarse no solo evita que las personas contraigan enfermedades prevenibles a través de las vacunas, sino que además ayuda a prevenir el contagio a seres queridos, vecinos, compañeros de trabajo y otras personas con contacto estrecho.
 - Las vacunas no solo protegen al niño o al adulto que las reciben, sino que además protegen la salud de sus comunidades.
- Estudios han demostrado que una contundente recomendación por parte de un proveedor de atención médica es un factor clave en fomentar la vacunación y que la educación para padres y pacientes proporcionada por los médicos es un factor importante en la influencia sobre tasas de vacunación más altas. (Nota: La AMA está desarrollando hojas de datos de la vacuna y materiales informativos relacionados

que los médicos pueden entregar a los pacientes para ayudar a incentivar la aceptación. Estas hojas se distribuirán a la brevedad una vez que estén disponibles).

- Los proveedores de atención médica también deben explicar los riesgos para la salud asociados con el rechazo de la vacunación, ya que los pacientes pueden no estar familiarizados con las enfermedades que las vacunas previenen. Es importante que los médicos escuchen los miedos y las inquietudes de los pacientes mientras analizan los beneficios y riesgos de la vacunación.
 - Los médicos pueden hablar con sus pacientes acerca de los riesgos para la salud asociados con no vacunarse y realizar una firme recomendación de la vacunación, salvo cuando sea desaconsejable desde el punto de vista médico.
 - Las exenciones basadas en fundamentos religiosos o filosóficos, o creencias personales, ponen en peligro la salud de la persona no vacunada y la salud de aquellos que forman parte de su grupo y la comunidad en general.
 - Los Centros para el Control de Enfermedades (CDC) [ofrecen recursos](#) para hablar con los padres acerca de las vacunas.

Sobre cómo hacer frente a la difusión de información errónea sobre la vacuna:

- Con la amplia circulación de información errónea sobre el proceso de desarrollo de la vacuna contra la COVID-19, la nueva política de la AMA intenta educar a los médicos para que hablen con sus pacientes acerca de la vacuna y proporcionen materiales educativos culturalmente adecuados para todos los pacientes.
- Educar al público acerca de la seguridad y la eficacia de los programas de vacunación contra la COVID-19 es una prioridad urgente, en especial entre poblaciones de pacientes que se han visto afectadas de manera desproporcionada por la COVID-19.
- La nueva política ayudará a los médicos a abordar las inquietudes de los pacientes, disipar la información errónea y generar confianza en la vacunación contra la COVID-19.
 - La política también hace un llamado a la formación por parte de la AMA de una coalición de organizaciones de atención médica y salud pública, incluidas aquellas respetadas en comunidades de color, que tienen el compromiso de desarrollar e implementar un programa de educación pública conjunto, que promueva datos sobre la vacunación contra la COVID-19 y fomente la aceptación de la vacunación.
- Partiendo de esfuerzos previos de la AMA, que defienden un proceso de desarrollo de la vacuna contra la COVID-19 claro y transparente, la nueva política hace un llamado para que la AMA continúe monitoreando el proceso para garantizar que la evidencia siga respaldando el uso seguro y eficaz de las vacunas entre las poblaciones recomendadas.
- La AMA lanzó una serie de seminarios web en octubre para ofrecer a los médicos una plataforma donde hacer preguntas, plantear inquietudes y mantenerse informados acerca del proceso de revisión federal de las vacunas candidatas para la COVID-19. Los primeros dos seminarios web incluyeron una descripción general del proceso de revisión de la vacuna por parte de la FDA y una actualización de los CDC acerca del desarrollo y la distribución de la vacuna. Estos y otros seminarios web gratuitos siguen estando disponibles para visualizarlos en el sitio web de la AMA, en el [centro de recursos sobre la COVID-19 para médicos](#).

Sobre la nueva guía ética para médicos y vacunas:

- Los médicos enmendaron la guía ética en la Reunión especial de la Cámara de Delegados de la AMA, en noviembre de 2020, para aclarar que los médicos que no estén inmunizados contra una enfermedad prevenible mediante una vacuna tienen una responsabilidad ética de tomar las medidas adecuadas para proteger a pacientes y colegas.
- Los médicos y otros trabajadores de atención médica que se nieguen a ser inmunizados con una vacuna segura y eficaz, sin un motivo médico convincente, pueden exponer a un riesgo médico innecesario a pacientes o colegas vulnerables. Los médicos deben lograr un equilibrio ético entre sus compromisos personales como personas con integridad moral y sus obligaciones como profesionales médicos.

- El *Código de Ética Médica* de la AMA desde hace mucho tiempo ha mantenido la idea de que los médicos tienen una contundente obligación ética de aceptar las inmunizaciones cuando hay una vacuna segura y eficaz disponible. Esto es especialmente cierto cuando una enfermedad altamente contagiosa expone a pacientes y colegas a riesgos significativos.
- Sin embargo, no es éticamente problemático eximir a una persona cuando una vacuna específica constituye un riesgo debido a afecciones médicas subyacentes. Surgen inquietudes éticas cuando a las personas se les permite rechazar vacunaciones por motivos no médicos.

Sobre las recomendaciones generales sobre la vacuna:

- La AMA recomienda que todas las personas a partir de los seis meses de vida se vacunen contra la gripe.
- Recibir la vacuna contra la gripe es la mejor manera de protegernos a nosotros mismos, a nuestros seres queridos y al público del contagio de la gripe. También salva vidas, especialmente las de poblaciones vulnerables que no son elegibles para la vacunación, como los bebés menores de seis meses.
- Instamos a todo estadounidense elegible a vacunarse contra la gripe este otoño, porque sabemos que es la forma más eficaz de protegernos contra la gripe y sus complicaciones potencialmente graves.
- La vacuna contra la gripe es especialmente eficaz para reducir la enfermedad gripal, las visitas al médico, la pérdida de días de trabajo y estudio, y para prevenir hospitalizaciones y muertes relacionadas con la gripe. También es una forma comprobada de reducir significativamente el riesgo de muerte asociada a la influenza en niños.
- La AMA también insta a los médicos a incentivar a sus pacientes embarazadas para que reciban la vacuna contra la gripe. Las embarazadas pueden recibir la vacuna contra la gripe durante cualquier trimestre, pero también deben aplicarse la vacuna Tdap al comienzo del tercer trimestre. La aplicación de ambas vacunas ofrece protección contra la gripe, la tos ferina, la tos convulsiva y la difteria.
 - Estimaciones de los CDC del otoño pasado indicaron que la gran mayoría de mujeres embarazadas en los EE. UU. no se vacuna contra la gripe y la tos convulsiva; es de importancia vital que todas las embarazadas reciban la vacuna contra la gripe y la vacuna Tdap esta temporada.

Sobre la posición de la AMA en cuanto a la eliminación de exenciones no médicas para las vacunas:

- La AMA respalda firmemente los esfuerzos para eliminar las exenciones no médicas para la inmunización y continuará instando activamente a los legisladores para que las eliminen. La política de la AMA defiende la legislación, las normativas, los programas y las políticas que incentiven a los estados a eliminar las exenciones no médicas en las inmunizaciones pediátricas obligatorias.
- La AMA insta a los médicos a analizar todos los aspectos de las vacunaciones e inmunizaciones con sus pacientes.
- Es importante que los médicos hablen con sus pacientes acerca de los riesgos para la salud asociados con no vacunarse y hagan una firme recomendación de la vacunación, salvo cuando sea desaconsejable desde el punto de vista médico.
- Las exenciones basadas en fundamentos religiosos o filosóficos, o creencias personales, ponen en peligro la salud de la persona no vacunada y la salud de aquellos que forman parte de su grupo y la comunidad en general.

Sobre la disponibilidad de la vacuna contra la gripe en medio de la COVID-19:

- Los principales fabricantes de vacunas contra la gripe han indicado que planean aumentar la producción en aproximadamente el 10 por ciento, a unas 189 millones de dosis, en comparación con los 170 millones de dosis del año pasado, para garantizar que haya suficientes dosis ante un aumento previsto de personas que solicitarán vacunas contra la gripe.
- La vacuna contra la gripe de este año tiene cepas que no estaban incluidas en la vacuna del año pasado (lo cual sucede normalmente), por lo que no podemos confiar en una vacunación anterior para estar protegidos este invierno.
- Las personas que reciben la vacuna contra la gripe de todos modos serán excelentes candidatas para recibir la vacuna contra la COVID-19, cuando esté disponible. La aplicación de una de estas vacunas no excluye a la otra.

- Las personas que más necesitan la vacuna, es decir, las de la tercera edad y quienes tienen sistemas inmunitarios comprometidos, pueden ser las menos propensas a querer salir de sus hogares. Debemos asegurarnos de que estos pacientes cuenten con medios seguros y eficientes para vacunarse.

Sobre la desconfianza histórica en las instituciones médicas:

- Las desigualdades en salud y la desconfianza médica entre las comunidades de minorías tienen sus raíces en prácticas racistas y perjudiciales que han caracterizado al ámbito médico desde sus orígenes y son un obstáculo para que estas comunidades soliciten la atención fundamental que necesitan para la COVID y que puede salvarles la vida.
- Experimentos médicos antiéticos a lo largo de la historia, incluidos tratamientos y experimentación sin el debido consentimiento, son generadores históricos de desconfianza en las instituciones médicas, del mismo modo que el maltrato contemporáneo, los prejuicios implícitos o explícitos entre los proveedores y la exclusión de las instituciones médicas generan desconfianza en nuestros días.
- Para desarrollar la vacuna más eficaz contra la COVID-19, los ensayos clínicos en los EE. UU. deben incluir la representación de todos los estadounidenses, para garantizar que los tratamientos se estudien en cada población que pueda usarlos.
- Dado el impacto desproporcionado de la COVID-19 en comunidades marginadas, los pacientes de raza negra y latinos deben tener prioridad en el desarrollo de terapias y vacunas para la COVID-19 a través de la participación en ensayos clínicos. Ensayos clínicos diversos ayudan a garantizar que los tratamientos sean generalmente aplicables entre un amplio grupo de personas.
- Los pacientes de raza negra y latinos deben estar representados en los ensayos clínicos para garantizar que la vacuna se estudie de manera adecuada en todas las poblaciones en las que se usará. Esto no solo proporciona datos sobre la seguridad y eficacia, sino que además esperamos que contribuya a confiar en la vacuna, una vez que esté disponible.
- Resulta alentador escuchar informes positivos acerca del aumento de los niveles de diversidad entre los participantes inscritos en ensayos clínicos realizados este año para una vacuna contra la COVID-19. Será importante garantizar que todos los ensayos actuales y futuros sobre la vacuna mantengan o amplíen este nivel de diversidad mayor.
- Para superar las dudas sobre la vacuna y garantizar la aceptación generalizada de la vacuna entre todos los grupos demográficos, los médicos y la comunidad de salud pública en general deben continuar trabajando para generar confianza en la seguridad y eficacia de la vacuna, especialmente en comunidades marginales y de minorías, que históricamente manifiestan una desconfianza bien justificada en las instituciones médicas. (Langer Research Associates/COVID Collaborative/NAACP/Unidos US)
 - Los mejores comunicadores de este contenido se encuentran cerca del hogar, incluidas personas influyentes dentro de las comunidades de pacientes, especialmente los médicos personales. Existe un alto grado de confianza en los proveedores de atención médica tanto en los estadounidenses de raza negra como latinos, por ofrecer información clara para la toma de decisiones.
 - Los comunicadores deben transmitir mensajes que inspiren un sentido de responsabilidad personal por la vacunación y que promuevan la presión social, particularmente en las comunidades de raza negra.
 - La transparencia es clave para generar confianza: más información acerca de cómo actúan las vacunas y cómo se desarrollaron. Un mensaje eficaz debe ser abierto, honesto e integral.

Sobre la ciencia:

- A la AMA le preocupa profundamente que la desinformación desenfrenada y la politización de los temas de salud están erosionando la confianza pública en la ciencia y menoscabando la confianza en los médicos y las instituciones médicas. Aunque estas tendencias han existido por décadas, se han agudizado singularmente durante la pandemia de la COVID-19.
 - La AMA defiende fehacientemente la ciencia y la evidencia. La AMA denuncia enfáticamente los análisis basados en opiniones personales, anécdotas e ideologías políticas.
 - La ciencia debe diferenciarse de la política y ser imparcial a las ideologías. Independientemente del partido político, las personas pueden y deberían poder unificarse en torno a la ciencia, por la salud y el bienestar de nuestras familias, amigos y comunidades.

- La ciencia debe fundamentarse en una comprensión generalizada de los datos y la evidencia, y debe poder empoderar a las personas para que tomen decisiones informadas acerca de su salud.

La AMA insta a:

- Todos los funcionarios electos a ratificar la ciencia, la evidencia y los datos en sus palabras y acciones.
- Los medios de comunicación a tener mucho cuidado en comunicar información factual, de fuentes dignas de crédito, y a desafiar a aquellos que eligen comerciar con información errónea.
- Las plataformas de redes sociales a promover información basada en la evidencia, de fuentes dignas de crédito, y reducir la difusión de información errónea.
- Nuestras instituciones de salud a basar sus decisiones en la evidencia científica, los datos y la equidad.
- Las instituciones científicas de nuestro gobierno, ahora y en el futuro, a ser lideradas por expertos y a que las acciones asumidas por nuestros líderes gubernamentales estén guiadas por esos expertos y basadas en el mejor conocimiento científico disponible.

Información adicional: preguntas frecuentes de médicos y pacientes sobre el proceso para la autorización, distribución y administración de la vacuna

Vacuna contra la COVID-19: [Preguntas frecuentes de médicos](#)

Vacuna contra la COVID-19: [Preguntas frecuentes de pacientes](#)

Mejores prácticas: mensajes de los medios de comunicación en general

La siguiente sección proporciona orientación para proporcionar comentarios en medios de comunicación. Estas recomendaciones pueden aprovecharse para entrevistas y otras intervenciones externas.

Fórmula de respuesta en una entrevista

Respuesta controlada

- Reconocer la pregunta
- Conectarla con SU respuesta
- Transmitir SU mensaje y argumentos probatorios

Texto citable

- CLARO: español simple y exacto
- CONCISO: titule sus respuestas
- CONVINCENTE: memorable y persuasivo

Técnicas para entrevistas

Vincular

- Conducir: "Antes de que dejemos este tema, permítame agregar..."
- Bloquear: "Eso es información [confidencial, de propiedad exclusiva, etc.], pero lo que sí puedo decir es..."
- Desviar: "Ese es un concepto erróneo común, pero la realidad es..."
- Redirigir: "No tengo detalles sobre eso, pero lo que sé es..."

Destacar

- "El punto clave para recordar es..."
- "Pero la verdadera historia es..."

Enganchar

- "Les sorprendería saber lo que indica nuestra investigación..."
- "Un dato poco conocido es que..."

Esquivar

- Repetir la pregunta que se hizo
- Parafrasear/reconocer: "Me alegra que pregunten..."

La entrevista es un juego de números

- La entrevista típica en un programa radial o televisivo dura 7 minutos... con un mínimo de una frase mediática de 7 segundos
- La entrevista gráfica típica es de 13 minutos... con un mínimo de una cita de 13 palabras
- Solución: MANTENERSE EN EL MENSAJE

Sus responsabilidades

1. Conozca sus mensajes, vulnerabilidades
2. Practique sus mensajes, preguntas difíciles y técnicas
3. Determine el estilo del periodista, los conocimientos, la historia que recubre a la organización/profesión/industria
4. Sea puntual
5. Proporcione un acceso razonable

6. Responda a las preguntas
7. Conozca a la audiencia
8. Organice sus pensamientos y anticipe preguntas y problemas
9. Diga la verdad... no adivine
10. Hable en nombre de la organización

Las 10 principales cosas que SÍ se deben hacer en una entrevista

1. Repita sus mensajes y dígalos con sus propias palabras
2. Organice sus pensamientos, anticipe preguntas
3. Escuche atentamente antes de responder
4. Hable en forma lenta y clara
5. Sea conciso y sencillo
6. Comuníquese de forma abierta y honesta, teniendo en cuenta los hechos
7. Convierta lo "negativo" en "positivo"
8. Corrija amablemente las imprecisiones, los enunciados falsos
9. Diga la verdad, no adivine
10. Use respuestas para transmitir mensajes clave, amplíe la respuesta

Las 10 principales cosas que NO se deben hacer en una entrevista

1. Hacer afirmaciones "extraoficiales"
2. Decir "sin comentarios"
3. Revelar información confidencial
4. Revelar información antes de tiempo
5. Adivinar o especular
6. Introducir o repetir lo negativo
7. Ofrecer opiniones personales
8. Hacer promesas que no puede cumplir
9. Hablar de los competidores
10. Usar lenguaje técnico/jerga de la industria

Los 10 consejos principales para transmitir un mensaje

1. Proyectar
2. Variar la velocidad/el ritmo del discurso
3. Usar pausas
4. Mantener un fuerte contacto visual
5. Sonreír, si corresponde
6. Inclínese, no esté con los hombros caídos
7. Demuestre emoción, pero no sentimentalismo
8. Lea a su audiencia (es decir, cambie las velocidades, haga preguntas)
9. Póngase de pie para las entrevistas telefónicas
10. En las entrevistas de pie, mantenga las manos delante suyo, arriba y cerca del abdomen

Mejores prácticas: contenido para redes sociales

La siguiente sección proporciona orientación para crear contenido para redes sociales sobre la vacuna contra la COVID-19. Considere las mejores prácticas para el contenido de redes sociales a fin de maximizar la visibilidad:

- **Incluya llamados a la acción cuando corresponda**, por ejemplo:
 - Haga clic a continuación para leer más
 - Incluya su comentario a continuación para hacerme saber sobre...
- **Sea conciso**: la capacidad de mantener la atención de los usuarios de Internet es breve. Concéntrese en lo que su público necesita saber.
- **El contenido informativo con enlace** a fuentes y artículos confiables, basados en la evidencia, puede impulsar la participación.
- **Use lenguaje simple**: la jerga y los términos técnicos pueden confundir al público. Un estilo coloquial tiene un tono más natural y es más fácil de comprender.
 - **Diga**: Su familia puede estar en riesgo de sufrir complicaciones graves para toda la vida a causa de la infección por COVID-19.
 - **No diga**: Negarse a vacunarse puede aumentar el riesgo de enfermedad grave, discapacidad e incluso la muerte por enfermedades como neumonía, lesión hepática aguda y choque séptico, entre varias otras.
- **Las imágenes pueden ser poderosas**.
- **No subestime el poder de la mención**: puede usarse para promocionar fuentes confiables a sus seguidores.

Cambio de términos relacionados con la COVID-19

Según una encuesta reciente de [Beaumont Foundation](#), los siguientes términos alternativos pueden ayudar a mitigar el partidismo percibido en los mensajes sobre la COVID-19.

En vez de ...	Diga ...
Aislamiento	Disposición de quedarse en casa
Mandatos, directivas, controles, órdenes sobre la CO-VID	Protocolos de la COVID
Obligación nacional	Responsabilidad personal
Coronavirus/COVID-19	Pandemia
Tasas de hospitalización	Muertes
Vencer, doblegar	Eliminar, erradicar
Operación Warp Speed	Proceso estándar
Gobierno	Organismos de salud pública
Basado en la ciencia, la medicina, los datos	Basado en hechos
Las consecuencias de no aplicarse la vacuna	Los beneficios de aplicarse la vacuna
Vacunarse es lo correcto	Vacunarse lo mantendrá a salvo
Previsibilidad/certeza	La vuelta a la normalidad
Descubrir/crear/inventar	Investigación
Los dólares gastados; el número de participantes	Un proceso transparente y riguroso
Seguridad	Protección
Desinformado/confundido acerca de la vacuna	Escéptico/con inquietudes acerca de la vacuna
Histórico	Avanzado/revolucionario
Los principales expertos mundiales	Los principales expertos de los Estados Unidos

Mejores prácticas: manejo de la reputación en internet para médicos

La siguiente sección proporciona recomendaciones detalladas para proteger su reputación en Internet de los detractores de la vacuna.

Conozca los sitios de crítica

Sitios no pertenecientes a la industria a los que se debe dar prioridad:	Sitios pertenecientes a la industria a los que se debe dar prioridad:
Google, Yelp, Facebook	HealthGrades, WebMD, Vitals

Reclame sus perfiles profesionales

Asegúrese de haber “reclamado” y tener acceso para gestionar todos sus perfiles o listados profesionales. No deje de verificar todos los sitios, ya que su actividad profesional puede haber sido agregada automáticamente por la plataforma.

Reclame su actividad profesional en:

[Google](#)
[Yelp](#)
[Facebook](#)
[HealthGrades](#)
[WebMD*](#)
[Vitals*](#)

** Vitals y WebMD exigen que usted gestione su perfil en colaboración con ellos. El formulario de contacto general es su punto de partida.*

Pulir sus perfiles

Dedique tiempo a agregar una fotografía, asegúrese de que la información de su actividad profesional esté actualizada y proporcione respuestas a preguntas frecuentes por adelantado, como idiomas que habla o tipos de seguro que acepta. Esos datos extra refuerzan su credibilidad.

Solicite activamente opiniones positivas

No hay forma de detener una opinión negativa, pero no deje que esa sea toda la historia. Solicitar una opinión positiva a los pacientes con dinamismo puede garantizar que las opiniones positivas contrarresten a las negativas.

Tenga un plan de juego

El peor momento para planificar el “manejo de una crisis” es durante la crisis. Establezca un plan de acción para usted y su personal para cuando tenga que abordar el manejo de la reputación. Por ejemplo, ¿cuál es el procedimiento si recibe una opinión negativa de un paciente comparado con una opinión negativa de alguien que no es paciente (o “trol”) en el ataque? ¿Quién es responsable de responder a las opiniones positivas y cuándo?

Revise y responda a todas las opiniones, incluidas las negativas

Asegúrese de implementar un sistema para estar al tanto de sus opiniones en Internet y revíselas con regularidad. No deje que una opinión quede en su perfil por más de 5 días antes de responderla.

Cuando responda, asegúrese de no reconocer expresamente que la persona que emite la opinión es un paciente ni comparta información que podría infringir la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro de Salud (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA).

No puede borrar las opiniones negativas, de acuerdo con los términos de la plataforma. Pero puede ocuparse de ellas o denunciarlas a la plataforma para impugnarlas.

Refutar opiniones falsas

Tenga en cuenta que no todas las opiniones falsas serán eliminadas por la plataforma. Es por eso que es fundamental que las opiniones positivas las contrarresten.

No refute una opinión simplemente porque sea negativa. Refute una opinión si es claramente falsa, cargada de odio o, de lo contrario, si infringe las pautas de la comunidad de la plataforma.

- [Denunciar una opinión en Yelp](#)
- [Denunciar una opinión en Google](#)
- [Activar o desactivar las opiniones en la página/Facebook Business o denunciar una opinión](#)

**WebMD y Vitals exigen que usted se comuniquen con ellos para refutar una opinión. Use los enlaces incluidos debajo de "Reclame su actividad profesional".*

Consejos

- Configure una cuenta de correo electrónico exclusiva para usar para iniciar sesión en todas las plataformas.
- Reúna toda la información que pueda necesitar para verificar su identidad y reclamar sus perfiles; esto puede incluir un número de licencia, número de la Administración de Control de Drogas (Drug Enforcement Administration, DEA), número de identificación nacional del proveedor (National Provider Identification, NPI), copia de la licencia de conducir o documento de identidad, etc.
- Mantenga toda su información de inicio de sesión agrupada en un lugar y al alcance, para poder responder rápidamente a las opiniones, si es necesario.
 - Conozca qué otra información es necesaria para sitios específicos: Algunos sitios específicos de la industria exigen información adicional para verificar su identidad.
- Si un integrante de su personal maneja sus perfiles, establezca algunas respuestas estándares, con texto modelo, a las que pueda recurrir. Esto también garantiza la uniformidad de criterios con de su equipo.
- Consejo en cuanto a terminología: Facebook hace referencia a las opiniones como "recomendaciones", y HealthGrades llama "encuestas" a las opiniones.

Recursos y lectura más profunda:

- [Guía rápida del médico para el manejo de la reputación en Internet](#) [Reputation.com]
- [Manejo de la reputación en la atención médica: 4 mejores prácticas para profesionales médicos](#) [Reputation.com]
- [La primera enmienda y las opiniones de los pacientes \(video\)](#) [Healthgrades]
- [Mejores prácticas: Cómo responder a opiniones y encuestas de los pacientes](#) [Healthgrades]
- [Guía para crear respuestas a opiniones que cumplan con la ley HIPAA](#) [ReviewTrackers]

Guía específica para cada plataforma:

- [Facebook: Qué debe saber sobre calificaciones y opiniones \(video\)](#) [Facebook]
- [Cómo manejar las opiniones en Vitals](#) [ReviewTrackers, Feb. 2019]
- [Agregar, eliminar o editar un listado del directorio de WebMD](#) [July 2018, Elevamp]

Mejores prácticas: cómo enfrentar a detractores en internet

La siguiente sección proporciona una guía detallada para enfrentar a detractores de la vacuna en Internet.

Cómo enfrentar a detractores en Internet

Debatir determinados temas en plataformas de Internet puede resultar polémico, especialmente cuando se tratan cuestiones de defensa de la profesión. Aunque podría sumar adeptos que apoyan su causa, inevitablemente se enfrentará a personas con una fuerte presencia en Internet, que no están de acuerdo con su punto de vista. Evaluar los riesgos antes de responder a comentarios negativos es fundamental para dar una respuesta adecuada.

Tenga en cuenta que, aunque las estrategias de respuestas intentarán combatir la información errónea con datos, de ninguna manera podrán detener la proliferación de esta información errónea en el espacio de las redes sociales.

1. Establezca una política de respuesta

Identifique pautas para responder a contenido potencialmente volátil. Las consideraciones clave para las respuestas incluyen:

- Influencia: concéntrese en los participantes de mayor influencia
- Indicación de fuentes: cite las fuentes con enlaces, videos, imágenes u otras referencias
- Tono: responda en un tono que no genere confrontación y apropiado para la plataforma
- Transparencia: revele información relevante, según sea necesario

2. Comprenda su impacto

Comprender el entorno de las redes sociales es fundamental. Si usted comprende cuál es el público del detractor, a quiénes tiene llegada y qué tipo de impacto tiene, usted podrá tomar una decisión informada en cuanto al curso de acción adecuado.

3. Tome una decisión informada

Con frecuencia, los detractores harán uso de opiniones fuertes, contenido o información errónea con la intención de perjudicar su misión. En general, se recomienda en la mayoría de los casos no involucrarse con los detractores, ya que las discrepancias pueden extenderse a sus plataformas de redes sociales y a su público y, en última instancia, desviar la atención del contenido y la misión general que usted propone.

4. Responda con datos

Aunque normalmente no se recomienda involucrarse con personas influyentes que sostienen sólidas opiniones opuestas, habrá casos en los que puede ser necesario involucrarse y abordar a los detractores. En ese caso, responda sin generar confrontación, con información y enlaces a recursos. Cuando responda a los detractores, en general, una buena práctica es abordar cualquier imprecisión o acusación con datos.