

# Roles, habilidades y cualidades de las promotoras de salud (CHW)



## OBJETIVOS

Al final de esta unidad, las participantes podrán hacer lo siguiente:

- Identificar los roles, las habilidades y las cualidades de las CHW



## INSTRUCCIONES

1. Antes de la sesión, revise el Informe C3 en los recursos.
2. Deles la bienvenida a las participantes y muestre los objetivos de la sesión.
3. Explique lo siguiente: ahora revisaremos los diferentes roles, las cualidades y las habilidades de las CHW. Repase algunos de los roles que las participantes mencionaron en la actividad de lluvia de ideas durante la sesión “¿Quiénes son las CHW?”.
4. Analicen los roles C3.
  - Explique que se han realizado varios intentos para definir los roles de las CHW. Uno de esos intentos fue el Estudio nacional de asesores de salud comunitaria (*National Community Health Advisor Study*, NCHA). Ese estudio estableció siete roles clave de las CHW en 1998. En la actualidad, el proyecto Consenso Básico ha actualizado la lista de los roles y las habilidades de las CHW para incluir 10 roles. Conocidos como los Roles C3, la recién formada Asociación Nacional de Promotoras de Salud (*National Community Health Worker Association*, NCHWA) aplica los roles y las habilidades C3 para las CHW.
  - Muestre los roles C3 en el PowerPoint (diapositiva 2).
5. Video y análisis
  - Para escuchar a otras CHW sobre su trabajo, ahora veremos un video sobre los roles de las CHW de la Asociación de Promotoras de Salud de Oregón (*Oregon Community Health Worker Association*, ORCHWA) (12 minutos): <https://www.youtube.com/watch?v=69csBE4y1Uo>
  - Pregunte: “¿Qué les llamó la atención en el video? ¿Qué roles las entusiasman más?”
  - Aclare que, si bien es posible que no desempeñen de inmediato todos estos roles en su trabajo como CHW, con el tiempo es posible que deban desempeñar muchos o todos estos roles para ser más eficaces como CHW.
6. Cierre la actividad. Repase las habilidades y las cualidades de las CHW. Distribuya los folletos sobre los roles, las habilidades y las cualidades de las CHW y muestre las diapositivas 3 y 4.



## Roles C3 relacionados

Todos

## Habilidades C3 relacionadas

Todas



## Métodos de enseñanza

Video, análisis en grupos grandes



## Tiempo previsto

30 minutos



## Conceptos clave

Roles, habilidades, cualidades, Proyecto C3



## Materiales

- Computadora con acceso a internet y proyector
- Diapositivas de PowerPoint
- Video de la ORCHWA: <https://www.youtube.com/watch?v=69csBE4y1Uo>

## Folletos

- Roles de las CHW
- Habilidades de las CHW
- Cualidades de las CHW



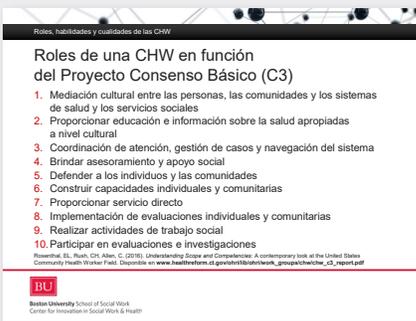
## Recursos

- Rosenthal, E. L., Rush, C. H., Allen, C. (2016). *Understanding Scope and Competencies: A contemporary look at the United States Community Health Worker Field*. Disponible en [www.healthreform.ct.gov/ohri/lib/ohri/work\\_groups/chw/chw\\_c3\\_report.pdf](http://www.healthreform.ct.gov/ohri/lib/ohri/work_groups/chw/chw_c3_report.pdf)

# Roles, habilidades y cualidades de las promotoras de salud (CHW)

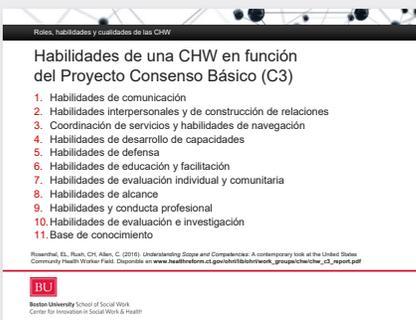


## DIAPPOSITIVA 1



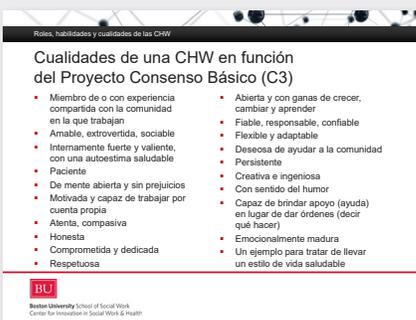
## DIAPPOSITIVA 2

Pídale a una voluntaria que lea los roles de las CHW en esta diapositiva.



## DIAPPOSITIVA 3

Al presentar esta diapositiva, consulte el folleto de las habilidades de las CHW, que incluye información más detallada. Pida a una voluntaria que lea cada habilidad y dé un ejemplo de cómo las CHW podrían usar cada habilidad en su trabajo.



## DIAPPOSITIVA 4

Al presentar esta diapositiva, consulte el folleto de las cualidades de las CHW, que incluye información más detallada.

# Los roles de las promotoras de salud (CHW)

## **Mediación cultural entre las personas, las comunidades y los sistemas de salud y servicios sociales**

- ✓ Educar a las personas y las comunidades sobre cómo usar los sistemas de servicios sociales y de salud (incluida la comprensión de cómo funcionan los sistemas)
- ✓ Educar a los sistemas sobre las perspectivas de la comunidad y las normas culturales (incluido el apoyo a la implementación de los estándares de servicios cultural y lingüísticamente apropiados [CLAS])
- ✓ Brindar alfabetización en salud y comunicación intercultural

## **Proporcionar educación e información sobre la salud apropiadas a nivel cultural**

- ✓ Llevar a cabo la promoción de la salud y la educación para la prevención de enfermedades de una manera que coincida con las necesidades lingüísticas y culturales de los participantes o la comunidad
- ✓ Proporcionar la información necesaria para comprender y prevenir enfermedades y para ayudar a las personas a controlar las condiciones de salud (incluidas las enfermedades crónicas)

## **Coordinación de atención, gestión de casos y navegación del sistema**

- ✓ Participar en la coordinación de atención o manejo de casos
- ✓ Hacer referencias y brindar seguimiento
- ✓ Facilitar el transporte a los servicios y ayudar a abordar otras barreras a los servicios
- ✓ Documentar y registrar datos a nivel individual y poblacional
- ✓ Informar a las personas y los sistemas sobre los activos y los desafíos de la comunidad

## **Brindar asesoramiento y apoyo social**

- ✓ Brindar apoyo y asesoramiento individual
- ✓ Motivar y alentar a las personas a obtener atención y otros servicios
- ✓ Apoyar el autocontrol de la prevención de enfermedades y el manejo de afecciones médicas (incluidas las enfermedades crónicas)
- ✓ Planificar o liderar grupos de apoyo

## **Defender a los individuos y las comunidades**

- ✓ Defender las necesidades y perspectivas de las comunidades
- ✓ Conectarse con los recursos y defender las necesidades básicas (p. ej., alimentos y vivienda)
- ✓ Realizar la defensa de políticas

## **Construir capacidades individuales y comunitarias**

- ✓ Construir capacidades individuales
- ✓ Construir capacidades comunitarias
- ✓ Capacitar y crear capacidades individuales con CHW pares y entre grupos de CHW



### **Proporcionar servicio directo**

- ✓ Proporcionar pruebas de detección básicas (p. ej., altura y peso, presión arterial)
- ✓ Proporcionar servicios básicos (p. ej., primeros auxilios, controles del pie diabético)
- ✓ Satisfacer las necesidades básicas (p. ej., suministro directo de alimentos y otros recursos)

### **Implementación de evaluaciones individuales y comunitarias**

- ✓ Participar en el diseño, la implementación y la interpretación de evaluaciones a nivel individual (p. ej., evaluación del entorno del hogar)
- ✓ Participar en el diseño, la implementación y la interpretación de evaluaciones a nivel comunitario (p. ej., encuesta observacional de activos y desafíos de la comunidad, mapeo de activos de la comunidad)

### **Realizar actividades de divulgación**

- ✓ Buscar/reclutar casos de individuos, familias y grupos comunitarios para servicios y sistemas
- ✓ Realizar seguimientos de encuentros de servicios sociales y de salud con individuos, familias y grupos comunitarios
- ✓ Realizar visitas domiciliarias para proporcionar educación, evaluación y apoyo social
- ✓ Presentarse en agencias locales y eventos comunitarios

### **Participar en evaluaciones e investigaciones**

- ✓ Participar en la evaluación de servicios y programas de CHW
- ✓ Identificar e involucrar a los miembros de la comunidad como socios de investigación, incluidos los procesos de consentimiento de la comunidad
- ✓ Participar en evaluaciones e investigaciones
  - Identificar cuestiones prioritarias y preguntas de evaluación/investigación
  - Desarrollar el diseño y los métodos de evaluación/investigación
  - Recopilar e interpretar los datos
  - Compartir los resultados y los hallazgos
  - Incluir a los interesados para que tomen medidas sobre los hallazgos

Informe del Proyecto Consenso Básico de CHW: <https://www.c3project.org/>

# Habilidades de las promotoras de salud (CHW)

Las CHW y los coordinadores del programa de CHW entrevistados para el Proyecto Consenso Básico de las Promotoras de Salud (2016) informaron que las CHW deben tener las siguientes habilidades para ser eficaces en su trabajo. Las *habilidades* son aptitudes que se pueden obtener con estudio y práctica.

## Habilidades de comunicación

- ✓ Habilidad para usar el lenguaje con confianza
- ✓ Habilidad para usar el lenguaje de manera que atraiga y motive
- ✓ Habilidad para comunicarse usando un lenguaje claro y simple
- ✓ Habilidad para comunicarse con empatía
- ✓ Habilidad para escuchar de forma activa
- ✓ Habilidad para preparar la comunicación escrita, incluida la comunicación electrónica (p. ej., correo electrónico, dispositivo de telecomunicaciones para sordos)
- ✓ Habilidad para documentar el trabajo
- ✓ Habilidad para comunicarse con la comunidad atendida (puede no ser fluido en el idioma de todas las comunidades atendidas)

## Habilidades interpersonales y de construcción de relaciones

- ✓ Habilidad para proporcionar asesoramiento y apoyo social
- ✓ Habilidad para brindar asesoramiento de autogestión
- ✓ Habilidad para utilizar técnicas de entrevista (p. ej., entrevistas motivacionales)
- ✓ Habilidad para trabajar como miembro de un equipo
- ✓ Habilidad para manejar conflictos
- ✓ Habilidad para practicar la humildad cultural

## Coordinación de servicios y habilidades de navegación

- ✓ Habilidad para coordinar la atención (incluida la identificación y el acceso a recursos y la superación de barreras)
- ✓ Habilidad para hacer referencias apropiadas
- ✓ Habilidad para facilitar el desarrollo de un plan de acción individual o grupal y el logro de objetivos
- ✓ Habilidad para coordinar actividades de CHW con servicios clínicos y otros servicios comunitarios
- ✓ Habilidad para realizar un seguimiento y registrar el cuidado de las derivaciones

## Habilidades de desarrollo de capacidades

- ✓ Habilidad para ayudar a otros a identificar objetivos y desarrollar su máximo potencial
- ✓ Habilidad para trabajar de manera que aumente el empoderamiento individual y comunitario
- ✓ Habilidad para establecer contactos, establecer conexiones con la comunidad y formar coaliciones
- ✓ Habilidad para enseñar habilidades de autodefensa
- ✓ Habilidad para realizar una organización comunitaria



### **Habilidades de defensa**

- ✓ Habilidad para contribuir con el desarrollo de políticas
- ✓ Habilidad para defender el cambio en las políticas
- ✓ Habilidad para defender a los individuos y las comunidades

### **Habilidades de educación y facilitación**

- ✓ Habilidad para utilizar estrategias de enseñanza centradas en el alumno y de empoderamiento
- ✓ Habilidad para usar una variedad de técnicas educativas apropiadas y efectivas
- ✓ Habilidad para facilitar análisis grupales y toma de decisiones
- ✓ Habilidad para planificar y realizar clases y presentaciones para una variedad de grupos
- ✓ Habilidad para buscar información adecuada y responder preguntas sobre temas pertinentes
- ✓ Habilidad para encontrar y compartir la información solicitada
- ✓ Habilidad para colaborar con otros educadores
- ✓ Habilidad para recopilar y usar información de y con miembros de la comunidad

### **Habilidades de evaluación individual y comunitaria**

- ✓ Habilidad para participar en la evaluación individual mediante la observación y la investigación activa
- ✓ Habilidad para participar en la evaluación de la comunidad mediante la observación y la investigación activa

### **Habilidades de divulgación**

- ✓ Habilidad para encontrar, reclutar y seguir casos
- ✓ Habilidad para preparar y difundir materiales
- ✓ Habilidad para construir y mantener un inventario actualizado de recursos

### **Habilidades y conducta profesional**

- ✓ Habilidad para establecer metas y desarrollar y seguir un plan de trabajo
- ✓ Habilidad para equilibrar prioridades y gestionar el tiempo
- ✓ Habilidad para aplicar técnicas de pensamiento crítico y resolución de problemas
- ✓ Habilidad para usar la tecnología pertinente
- ✓ Habilidad para buscar educación continua y oportunidades de aprendizaje continuo
- ✓ Habilidad para maximizar la seguridad personal mientras se trabaja en entornos comunitarios o clínicos
- ✓ Habilidad para observar estándares éticos y legales (p. ej., Código de Ética de CHW, Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades [ADA], Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud [HIPAA])
- ✓ Habilidad para identificar situaciones que requieren informes obligatorios y llevar a cabo los requisitos de informes obligatorios
- ✓ Habilidad para participar en el desarrollo profesional de las CHW pares y en la creación de redes entre grupos de CHW
- ✓ Habilidad para establecer límites y practicar el cuidado personal



### **Habilidades de evaluación e investigación**

- ✓ Habilidad para identificar preocupaciones importantes y realizar evaluaciones e investigaciones para comprender mejor las causas del problema
- ✓ Habilidad para aplicar las prácticas basadas en evidencia de la Investigación participativa basada en la comunidad (CBPR) y la Investigación de acción participativa (PAR)
- ✓ Habilidad para participar en procesos de evaluación e investigación, que incluyen:
  - Identificar cuestiones prioritarias y preguntas de evaluación e investigación
  - Desarrollar el diseño y los métodos de evaluación/investigación
  - Recopilar e interpretar los datos
  - Compartir los resultados y los hallazgos
  - Incluir a los interesados para que tomen medidas sobre los hallazgos

### **Base de conocimiento**

- ✓ Conocimiento sobre los determinantes sociales de la salud y las disparidades relacionadas
- ✓ Conocimiento sobre problemas de salud pertinentes
- ✓ Conocimiento sobre estilos de vida saludables y cuidado personal
- ✓ Conocimiento sobre problemas de salud mental/conductual y su conexión con la salud física
- ✓ Conocimiento sobre las teorías del comportamiento de salud
- ✓ Conocimiento de los principios básicos de la salud pública
- ✓ Conocimiento sobre la comunidad atendida
- ✓ Conocimiento sobre los sistemas de salud y servicios sociales de los Estados Unidos

Informe del Proyecto Consenso Básico de CHW: <https://www.c3project.org/>

# Las cualidades de las promotoras de salud (CHW)

Las CHW y los coordinadores del programa de CHW entrevistados para el Estudio nacional de asesores de salud comunitaria (*National Community Health Advisor Study*) también dejaron en claro que las CHW deben tener ciertas cualidades para realizar este trabajo complejo y exigente.

Las *cualidades* son características personales que se pueden mejorar, pero no enseñar.<sup>1</sup>

- ✓ Ser miembro o tener experiencia compartida con la comunidad en la que trabajan
- ✓ Ser amable, extrovertida, sociable
- ✓ Ser internamente fuerte y valiente, con una autoestima saludable
- ✓ Ser paciente
- ✓ Ser de mente abierta y sin prejuicios
- ✓ Estar motivada y ser capaz de trabajar por cuenta propia
- ✓ Ser atenta, compasiva
- ✓ Ser honesta
- ✓ Estar comprometida y ser dedicada
- ✓ Ser respetuosa
- ✓ Ser abierta y tener ganas de crecer, cambiar y aprender
- ✓ Ser fiable, responsable, confiable
- ✓ Ser flexible y adaptable
- ✓ Estar deseosa de ayudar a la comunidad
- ✓ Ser persistente
- ✓ Ser creativa e ingeniosa
- ✓ Tener sentido del humor
- ✓ Brindar apoyo (ayuda) en vez de dar órdenes (decir qué hacer)
- ✓ Ser emocionalmente madura
- ✓ Ser un ejemplo para tratar de llevar un estilo de vida saludable

# Agradecimientos

Este plan de estudios está basado en y adaptado de otros planes de capacitación para educadores pares y promotoras de salud, como el plan Pilares para el éxito entre pares (<https://ciswh.org/resources/HIV-peer-training-toolkit>) y el plan del Centro de Capacitación Comunitaria del Departamento de Salud del Condado de Multnomah (<https://multco.us/health/community-health/community-capacitation-center>)

### Equipo

Serena Rajabiun

Simone Phillips

Alicia Downes

Maurice Evans

LaTrischa Miles

Jodi Davich

Beth Poteet

Rosalía Guerrero

Precious Jackson

María Campos Rojo

Este proyecto es y ha sido financiado por la Administración de Recursos y Servicios de Salud (HRSA) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS) con el número de subvención U69HA30462 "Mejor acceso a la atención médica: promotoras de salud para mejorar el vínculo con y la retención en la atención del VIH" (\$2 000 000 para fondos federales). Esta información o contenido y las conclusiones pertenecen al autor y no deben interpretarse como la posición ni la política oficial de la HRSA, el HHS o el gobierno de los EE. UU.

### Cita sugerida:

Boston University Center for Innovation in Social Work & Health. (2019). *A Training Curriculum for Using Community Health Workers to Improve Linkage and Retention in HIV Care*. Extraído de <http://ciswh.org/chw/>

**BOSTON**  
**UNIVERSITY**

**Boston University** School of Social Work  
Center for Innovation in Social Work & Health