



Fiebre hemorrágica de Crimea-Congo (FHCC)

Última actualización: 2025-07-03

Informaciones claves

- El virus de la fiebre hemorrágica de Crimea-Congo (FHCC) es el responsable de varios brotes de fiebre hemorrágica vírica.
- Esos brotes presentan una tasa de letalidad de hasta el 40 %.
- La FHCC es endémica en muchos países de África, Oriente Medio, Asia y Europa del Este.
- No existe vacuna contra la FHCC ni en humanos ni en animales.

Transmisión: por vectores (garrapatas)

- El virus se transmite principalmente a las personas a través de las picaduras de garrapatas infectadas.
- Manipulación o despiece de animales infectados, en especial ganado bovino, ovino y caprino.
- Contacto estrecho con sangre, secreciones, órganos u otros fluidos corporales de personas infectadas.
- También puede haber transmisión en centros de salud por prácticas inadecuadas de control y prevención de la infección.

Mayor vulnerabilidad a contraer la enfermedad

- Agricultores, trabajadores de mataderos y veterinarios por su mayor exposición al ganado y las garrapatas (que suelen infestar al ganado).
- Los residentes o visitantes de zonas con FHCC endémica corren un riesgo superior, en especial durante las temporadas de mayor actividad de las garrapatas.
- Los trabajadores del sector sanitario, sobre todo si no se adoptan medidas de protección adecuadas al cuidar a un paciente infectado.

Mayor vulnerabilidad a casos graves de la enfermedad

- Ancianos.
- Personas con problemas de salud previos; por ejemplo, sistemas inmunitarios debilitados.
- Mujeres embarazadas.

Síntomas

- Fiebre repentina
- Mareos
- Dolor muscular
- Dolor de espalda
- Dolor y rigidez de cuello
- Fotofobia (sensibilidad a la luz)
- Diarrea
- Irritación ocular
- Dolor de garganta
- Vómitos
- Dolor de cabeza
- Náusea
- Dolor abdominal
- Cambios de humor
- Confusión

Síntomas graves

- Ictericia (piel y/o mucosas amarillentas)
- Agrandamiento del hígado
- Sangrado de la piel, los órganos internos y otros orificios corporales
- Hematomas graves y hemorragias descontroladas

¿Qué puedes hacer para prevenir y controlar una epidemia?

Control y prevención de reservorios

- Detectar y aislar al ganado sospechoso.

Protección e higiene personal

- Promover el lavado de manos con jabón, especialmente:
 - después de atender o visitar a personas enfermas;
 - después de manipular o sacrificar animales enfermos.
- Promover el uso de:
 - equipos de protección personal (EPP) cuando se atienda a personas enfermas o al tocar animales enfermos o muertos, en especial guantes y mascarilla;
 - guantes y otras prendas de protección al manipular animales o sus tejidos en zonas endémicas, en particular durante los procesos de sacrificio, despique y matanza tanto en mataderos como en los hogares.
- Disuadir a las personas de:
 - tocar innecesariamente animales enfermos o muertos u objetos que puedan haber sido contaminados por su sangre o fluidos corporales;
 - contacto físico estrecho con personas infectadas de FHCC.
- Animar a los ganaderos y a los trabajadores de mataderos a poner en cuarentena a los animales antes de que entren en las instalaciones y a seguir la rutina de tratar a los animales con plaguicidas dos semanas antes del sacrificio.

Control y prevención de vectores

- Iniciar la eliminación de garrapatas.
 - Promover el uso de acaricidas aprobados (productos químicos para matar garrapatas) sobre la ropa.
- Evitar picaduras de garrapata animando a la gente a:
 - usar protección personal (aplicar repelentes, vestir prendas de manga larga, llevar ropa de colores claros para facilitar la detección de garrapatas en la ropa);
 - examinar la ropa y la piel con frecuencia en busca de garrapatas y eliminarlas de manera segura e inmediata;
 - evitar zonas con presencia abundante de garrapatas y sus temporadas de mayor actividad.

Hacer un seguimiento de la comunidad e identificar a las personas enfermas

- Detectar a los miembros de la comunidad sospechosos de estar infectados de FHCC sobre la base de la definición comunitaria de los casos.

Tratamiento y control

- Pronta detección y derivación de los casos a centros de salud.
- Apoyar el rastreo y el seguimiento de los contactos.
- Brindar apoyo psicosocial a la persona enferma y a sus familiares.

Movilización social y cambio de comportamiento

- Averiguar los consejos específicos que estén dando las autoridades sanitarias y otras autoridades pertinentes.
- Dar ejemplo siguiendo estas recomendaciones e informar a los miembros de la comunidad sobre los consejos de prácticas de salud actuales.
- Ofrecer apoyo y ánimo para seguir las recomendaciones.
 - En caso de no estar siguiéndose las recomendaciones de salud, tratar de comprender por qué.
 - Con el asesoramiento de su supervisor y las autoridades de salud, trabajar con las comunidades para superar las barreras que impidan seguir los consejos de salud y las prácticas recomendadas.

Inmunización

- En la actualidad, no existen vacunas para la FHCC.

Cartografía y evaluación comunitaria

- Hacer un mapa de la comunidad.
- Marcar la siguiente información en el mapa:
 - ¿Cuántas personas han enfermado de FHCC? ¿Dónde?
 - ¿Cuántas personas han muerto? ¿Dónde? ¿Cuándo?
 - ¿Quiénes son las personas vulnerables y dónde están?
 - ¿Dónde están los centros y servicios de salud locales? (incluidos los curanderos tradicionales)
- Registrar la siguiente información en el reverso del mapa:
 - ¿Cuándo comenzó la gente a enfermar de FHCC?
 - ¿Cuántas personas viven en la comunidad afectada?
 - ¿Cuántas de ellas son niños menores de cinco años?
 - ¿Qué personas de la comunidad tienen contacto con ganado y garrapatas?
 - ¿La gente cocina bien la carne antes de consumirla?
 - ¿Hay instalaciones para lavarse las manos en la comunidad, en los mercados de animales y en otras zonas donde se sacrifique ganado? ¿Hay agua y jabón siempre disponibles?
 - ¿Cuáles son los hábitos, las prácticas y las creencias de la comunidad sobre la manipulación y el sacrificio de los animales, especialmente de los animales enfermos o muertos?

- ¿Cuáles son los hábitos, las prácticas y las creencias de la comunidad sobre los repelentes y los espráis?
- ¿Cuáles son los hábitos, las prácticas y las creencias de la comunidad sobre el cuidado y la alimentación de las personas enfermas? Considérese cualquier diferencia entre las funciones y responsabilidades de mujeres y hombres.
 - Cuando enferman bebés y lactantes, ¿las mujeres siguen amamantándolos?
- ¿La FHCC afecta gravemente a niños y niñas? ¿Hay otros grupos (edades, profesiones, zonas geográficas específicas, etc.) afectados con gravedad?
- ¿Hay algún programa en marcha de movilización social o promoción de la salud?
- ¿Cuáles son las fuentes que más usan o en las que más confían las personas para obtener información?
 - ¿Hay rumores o información errónea en torno a la FHCC? ¿Cuáles son esos rumores?

Acciones de los voluntarios

- 01. Vigilancia basada en la comunidad
- 02. Mapeo comunitario
- 03. Comunicación con la comunidad
- 04. Derivación de la comunidad a centros de salud
- 05. Protección, seguridad y bienestar de los voluntarios
- 06. Equipos de protección individual (EPI) para enfermedades altamente infecciosas
- 19. Salud mental y apoyo psicosocial
- 20. Aislar a las personas enfermas
- 34. Lavarse las manos con jabón
- 35. Lavado de manos en una epidemia altamente infecciosa
- 36. Control de vectores y depósitos
- 41. Manipulación y sacrificio de animales
- 43. Cambio de comportamiento
- 44. Hacer frente a los rumores
- 45. Primeros auxilios psicológicos (PAP)

Otros recursos

- Organización Mundial de la Salud (OMS): Fiebre hemorrágica de Crimea-Congo; 2022
- Organización Mundial de Sanidad Animal (OMSA): Fiebre hemorrágica de Crimea-Congo, Manual Terrestre de la OMSA; 2024

01. Vigilancia basada en la comunidad

Descripción general

- La vigilancia basada en la comunidad consiste en la detección y notificación sistemáticas de sucesos significativos de salud pública (como enfermedades o muertes repentinas de personas o animales) dentro de una comunidad por parte de miembros de la comunidad y voluntarios. Se trata de una iniciativa de salud pública sencilla, adaptable y de bajo coste diseñada para complementar los sistemas de alerta temprana de posibles enfermedades epidémicas.
- Los voluntarios utilizan algo llamado “definición comunitaria de casos” para detectar y notificar signos y síntomas de posibles enfermedades, riesgos para la salud y sucesos, y prestan apoyo para las acciones comunitarias y la respuesta de las autoridades sanitarias locales. Las definiciones comunitarias de caso están diseñadas para adaptarse al idioma local y no exigen tener formación médica para poder informar al respecto.
- La información descubierta durante la vigilancia debe compartirse con la delegación local y las autoridades sanitarias sobre la base del protocolo acordado. Cuando proceda (por ejemplo, en caso de zoonosis o de incidentes de salud ambiental), también se debería compartir la información con las autoridades de sanidad animal y salud ambiental.
- La vigilancia basada en la comunidad puede llevarse a cabo junto con otras actividades sanitarias, de agua, saneamiento e higiene o de participación comunitaria en su comunidad, de modo que no sea una actividad aislada, sino que resulte útil asociarla a otras actividades comunitarias.
- La vigilancia basada en la comunidad ayuda a:
 - detectar de forma precoz los riesgos para la salud pública en la comunidad;
 - complementar los sistemas de alerta temprana, ampliándolos a la comunidad; y
 - vincular la detección precoz a la actuación temprana en la comunidad.

Qué hacer y cómo hacerlo

- Actividades de preparación
 - Trabajar con los supervisores en la identificación de las necesidades de la comunidad y de las prioridades en materia de enfermedades humanas, animales y medioambientales (véase la herramienta de acción *Mapeo comunitario*).
 - Familiarizarse con la enfermedad que pueda estar presente en su comunidad, incluidos los signos y síntomas correspondientes.
 - Averiguar quién es vulnerable dentro de la comunidad, lo que ayudará a identificar a las personas más propensas a enfermar.
 - Garantizar que los mecanismos de derivación estén claros en caso de que los miembros de la comunidad enfermen y necesiten ser derivados a centros sanitarios para recibir atención.
 - Participar en actividades de compromiso con la comunidad, como cine ambulante, visitas domiciliarias, etc., para mantenerse activo y ser un recurso conocido en la comunidad.
- Reconocer
 - Detectar signos y síntomas que correspondan a riesgos para la salud humana, animal o ambiental o a

- sucesos ocurridos en su propia comunidad, en consonancia con las definiciones comunitarias de casos.
- Al detectar personas enfermas, evaluar su gravedad y, en caso necesario, derivarlas a un centro sanitario (véase la herramienta de actuación Derivación a centros sanitarios).
 - Registre el riesgo para la salud o el acontecimiento que haya detectado para garantizar su seguimiento.
 - Informar
 - Informar a su supervisor sobre los riesgos para la salud o el suceso detectado en su comunidad basándose en la metodología para la que se ha recibido formación (por ejemplo, SMS, llamada telefónica o aplicación móvil). *Cabe rec que los informes deben ser sistemáticos. Para evitar confusiones, todo el mundo que informe debe seguir los mismos métodos acordados en el protocolo y la formación compartida.*
 - A continuación, su supervisor cotejará el informe para asegurarse de que se ajuste a la definición comunitaria de caso o a los requisitos de suceso inusual acordados con las autoridades sanitarias. En caso afirmativo, el supervisor elevará la alerta a las autoridades sanitarias locales para que respondan o investiguen.
 - Tras la verificación correspondiente, el supervisor notificará a las autoridades pertinentes de sanidad animal y salud ambiental los sucesos importantes en materia de salud animal, zoonosis y salud ambiental, sobre todo cuando entrañen un riesgo para la salud humana.
 - Reaccionar
 - Comenzar las actividades a nivel comunitario en función del riesgo para la salud, tomando las debidas precauciones de seguridad.
 - Derivación o atención domiciliaria
 - Comunicar mensajes e información sanitarios específicos y remitir rápidamente a los enfermos a los centros sanitarios.
 - En caso de que se pueda atender a los enfermos en casa, mostrar a sus familias qué hacer y proporcionarles información y suministros, cuando sea posible. Utilizar las “acciones para voluntarios” de la caja de herramientas de VCE correspondientes al riesgo epidémico sospechado.
 - Apoyar a las autoridades sanitarias en su investigación o respuesta de seguimiento de la alerta.
 - Cuando proceda, ayudar y colaborar con las autoridades de los sectores de la salud animal y ambiental con investigaciones conjuntas, intervenciones y el intercambio de información.

Recursos adicionales sobre vigilancia basada en la comunidad: <https://cbs.ifrc.org/>

Mensajes comunitarios



24. Encontrando personas enfermas

02. Mapeo comunitario

Descripción general

Un mapa de la comunidad permite relacionar cuestiones o problemas con lugares concretos y facilita la visualización de la información. Los mapas suelen ser más fáciles de entender que las palabras.

Los mapeos ayudan a:

- Identificación de riesgos y exposición al riesgo
 - Quiénes y a qué están más expuestos
 - A qué están expuestos
- Mostrar los problemas y vulnerabilidades existentes (algunos podrían agravar la amenaza actual)
- Conocer los recursos de la comunidad que podrían ser útiles para gestionar la epidemia
- Obtener información sobre otros sectores (como medios de vida, refugios, agua y saneamiento, infraestructura, etc.) que podrían verse influidos por la epidemia, o que podrían ser útiles para gestionarla
- Analizar los vínculos y las pautas de exposición y propagación de la epidemia, incluyendo la dinámica de transmisión entre humanos, la exposición a través de animales, los vectores o los alimentos, conductas de riesgo y factores que afectan la salud ambiental.

Es importante crear el mapa junto con los miembros de la comunidad. Esto ayuda a las comunidades a ser activas y a ser miembros participantes en la asistencia ofrecida por la Cruz Roja/Media Luna Roja y los voluntarios.

El mapeo comunitario es especialmente útil en epidemias porque ayuda a ver dónde están los mayores problemas y necesidades y ayuda a identificar riesgos y recursos como puestos de salud, vehículos de emergencia, vías de acceso, refugios, fuentes de agua, etcétera. Los mapas pueden utilizarse para apoyar la prevención, la preparación y la respuesta a una epidemia.

Qué hacer y cómo hacerlo

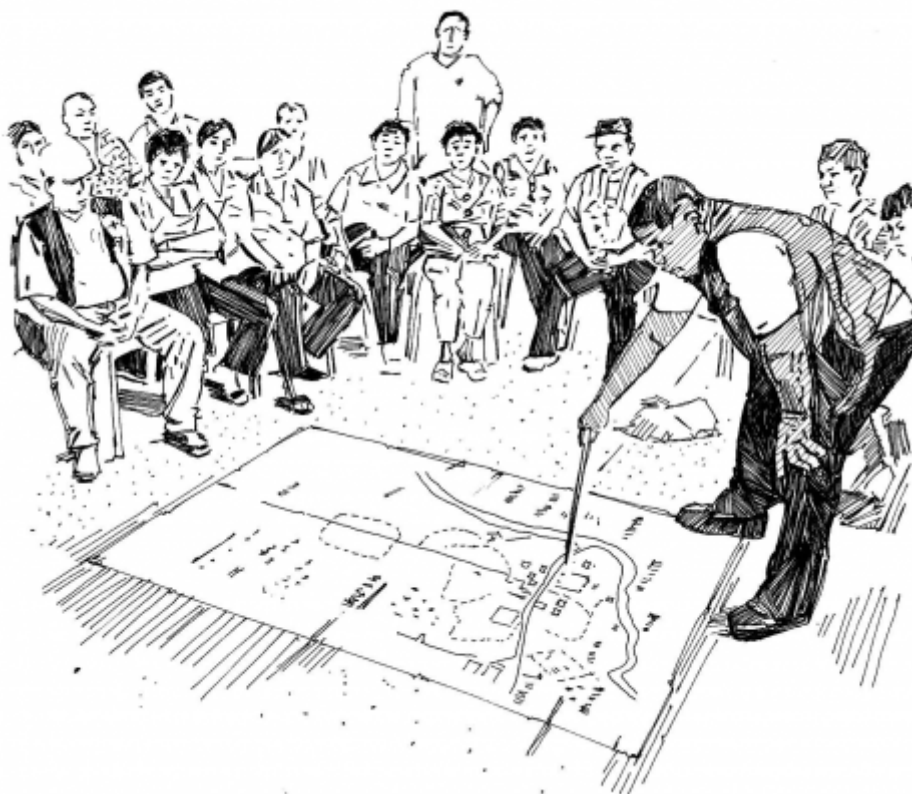
Elaborar un mapa comunitario

- Si es posible, obtenga o cree un mapa digital de la comunidad. Si no se dispone de él, se puede dibujar un mapa espacial sencillo que muestre la comunidad y todos sus puntos de referencia clave. Manteniendo los principios fundamentales de la protección de datos, un mapa de la comunidad debería incluir lo siguiente
- Toda la comunidad:
 - Concentraciones de personas, sus casas, y quién vive dónde
- Los principales lugares compartidos/públicos de la comunidad
 - Tales como escuelas, centros de salud, lugares de culto, fuentes de agua, mercados, parques infantiles y centros comunitarios, centros de ganadería comunitaria y zonas de subsistencia como corrales de ganado, mercados de aves vivas y mataderos, etc.
 - La ubicación de las personas con mayor riesgo (si es posible identificarlas).
 - Dónde empezó la epidemia y cómo se está propagando (si se conoce y es posible identificarla).
 - Peligros y riesgos para la salud (por ejemplo, vertederos inadecuados, grandes criaderos de vectores).

Usar un mapa comunitario

El mapa puede utilizarse para marcar casos nuevos y/o casos remitidos. Haga lo siguiente:

- Forme equipos para cubrir determinadas zonas del mapa.
 - Garantizando la participación de miembros de la comunidad, cada equipo debe averiguar lo que pueda sobre su zona (cuántas personas están enfermas, quiénes son vulnerables, cuántas han sido remitidas a las autoridades de salud, cualquier otra información pertinente). Si se sospecha un brote de una enfermedad zoonótica, se debe averiguar quiénes de los miembros de la comunidad crían animales, cuántos animales están enfermos o han muerto, y/o la presencia de vectores en los hogares, el entorno o incluso en los cuerpos de agua circundantes. Trabaje con su responsable para seleccionar y dar prioridad a las personas más expuestas. Para ello habrá que seleccionar geográficamente y, dentro de esas zonas identificadas, seleccionar a los más necesitados basándose en un análisis de vulnerabilidad y capacidad que incluya un análisis de género y diversidad.
- Combine los mapas de diferentes equipos. Al hacer esto, usted será capaz de ver:
 - Qué áreas de la epidemia está cubriendo, qué áreas no puede cubrir y los detalles de cada área. Esto le ayudará a planificar sus acciones. Algunas de estas acciones podrían ser: limpieza medioambiental; distribución de mosquiteras; campañas de vacunación; cuarentena, medidas de bioseguridad animal y otras actividades asociadas a la gestión de la epidemia.



Elaborar un mapa comunitario

03. Comunicación con la comunidad

Descripción general

Comunicarse durante una epidemia puede ser difícil. Los brotes de enfermedades, especialmente los nuevos, pueden causar incertidumbre, miedo y ansiedad que pueden dar lugar a la circulación de rumores, desinformación e información errónea. Es posible que la gente no confíe en las autoridades, el sistema de salud o las organizaciones, incluida la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Puede que no escuchen o no crean la información que reciben de personas u organizaciones en las que no confían. La gente también puede sentirse abrumada por el dolor por los enfermos o los fallecidos.

A veces, las comunidades tienen fuertes creencias que difieren de las medidas sociales preventivas y protectoras promovidas por las autoridades y los proveedores de asistencia sanitaria. Pueden creer firmemente en sus propias prácticas culturales, en la medicina tradicional o en otros métodos que podrían no resultar eficaces contra la enfermedad. Pueden no aceptar determinados tratamientos (incluidos medicamentos y vacunas).

En muchos países, los mensajes adoptan la forma de directivas y comunicación unidireccional. Sin embargo, el compromiso y la participación de la comunidad han desempeñado un papel fundamental en el éxito de las campañas de control y eliminación de enfermedades en muchos países.

Durante un brote de enfermedad, la comunicación de confianza con la comunidad es vital. Para generar confianza, es importante la comunicación bidireccional. "bidireccional" significa que los voluntarios deben *transmitir mensajes* a la comunidad y *recibir mensajes* de la comunidad. Los miembros de la comunidad deben sentirse respetados y escuchados y deben tener la oportunidad de compartir sus creencias, temores y preocupaciones. Para aceptar los mensajes de los voluntarios, los miembros de la comunidad deben poder confiar en usted y tener seguridad en lo que dice. Una vez que comprenda las creencias, temores y preocupaciones de los miembros comunitarios, podrá transmitirles mensajes veraces y precisos.

Proporcionar mensajes sanitarios coherentes, claros y fáciles de entender también ayuda a generar confianza. Dar información precisa a la comunidad es fundamental, sobre todo cuando hay que persuadir a la gente para que adopte prácticas seguras (que pueden ser diferentes de lo que harían normalmente). Algunos cambios de comportamiento que pueden promoverse son cosas como:

- Aceptar vacunas u otros tratamientos médicos
- Lavarse las manos con jabón en momentos cruciales
- Llevar equipo de protección personal
- Enterrar a los seres queridos de forma distinta a la habitual (entierros seguros y dignos)
- Practicar el distanciamiento social
- Llevar repelente de insectos o dormir bajo mosquiteras
- Aislarse de los demás para evitar infectarlos.
- Preparar los alimentos y el agua de forma diferente (a menudo limpiándolos, hirviéndolos o cocinándolos a fondo)
- Cuarentena y sacrificio de animales (que, en el caso del ganado, suele ser una fuente principal de alimento, nutrición y sustento, y puede ser difícil de aceptar para los ganaderos).
- Y otras medidas de salud pública recomendadas

Qué hacer y cómo hacerlo

Comunicarse en una epidemia

- Involucrar a los líderes y miembros de la comunidad
 - Averigüe de dónde obtiene la información la comunidad
 - En quién confían para que les dé información sanitaria (por ejemplo: autoridades sanitarias, líderes comunitarios o religiosos, médicos, curanderos tradicionales).
 - Trabajar con las comunidades para identificar, elegir y planificar soluciones adecuadas para detener la propagación de enfermedades
 - Hablar con los miembros de la comunidad sobre sus ideas, temores, creencias y acciones.
 - Intentar comprender cuánto saben sobre la enfermedad y su transmisión.
 - Intentar comprender las creencias y prácticas que podrían influir en la propagación de la epidemia.
 - Intentar comprender qué les motiva o les ayuda a cambiar de comportamiento.
 - Intentar comprender qué les impide cambiar de comportamiento.
- Use diferentes métodos de comunicación
 - Use comunicación bidireccional cuando sea posible
 - Cuando comprenda las creencias, los temores y las preocupaciones de la comunidad, trate de abordarlos en sus propios mensajes.
 - A veces, los métodos de comunicación unidireccionales se utilizan para difundir rápidamente mensajes de salud a un gran número de personas.
 - Los métodos de comunicación unidireccionales siempre deben ir acompañados de métodos de comunicación bidireccionales para garantizar que se conozcan y escuchen las perspectivas de la comunidad.
 - Las personas aprenden y retienen la información de manera diferente. Es importante utilizar diferentes métodos.
 - Las comunidades están compuestas por diferentes personas y grupos que pueden tener distintas preferencias o necesidades de comunicación.
 - Piense en cómo dirigirse a diferentes grupos, especialmente aquellos que están ocultos, estigmatizados o considerados “diferentes” debido a su religión, orientación sexual, edad, discapacidad, enfermedad o por cualquier otra razón:
 - Piense a dónde debe ir para llegar a ellos
 - Averigüe si confían en las mismas o diferentes fuentes que otros grupos de la comunidad.
 - Averigüe si tienen necesidades de acceso diferentes, como la traducción de idiomas o, en caso de discapacidad, un método de comunicación diferente.
 - A la hora de elegir los métodos de comunicación, hay que tener en cuenta lo que la gente prefiere, en lo que confía y a lo que puede acceder fácilmente.
 - Piense en las características de sus grupos destinatarios (por ejemplo, ¿tienen acceso a medios de comunicación como la radio o la televisión? ¿Saben leer si reciben folletos informativos y en qué idioma? ¿Están acostumbrados a informarse en las redes sociales? etc.)
 - Piense en los recursos a los que tienes acceso (por ejemplo: ¿tienes acceso a la impresión de carteles? ¿Existe un lugar adecuado dentro de la comunidad donde pueda ofrecerse a responder preguntas o repartir información? etc.)
 - Piense en el contenido de su(s) mensaje(s) y en la forma más adecuada de compartir ese contenido en el contexto específico (por ejemplo, dirigiéndose a hombres y mujeres por separado).

- La comunicación debe ser:
 - **Simple y breve.** Las personas deben poder entender fácilmente los mensajes y ser capaces de recordarlos y repetirlos con precisión y sin dificultad.
 - **Confiable.** A cargo de personas de confianza de la comunidad, con un método de confianza de la comunidad (por ejemplo, radio, televisión, carteles, debates en ayuntamientos, reuniones en mercados etc.).
 - **Precisa y específico.** Proporcione siempre información correcta y precisa. Los mensajes deben ser coherentes y no deben dar lugar a confusión. Si los mensajes deben cambiar (debido a información nueva y avanzada sobre la epidemia), sea honesto y claro sobre lo que ha cambiado y por qué.
 - **Centrado en la acción.** Los mensajes deben estar orientados a la acción y deben aconsejar a los miembros de la comunidad sobre lo que pueden hacer para protegerse a sí mismos y a los demás.
 - **Factible y realista.** Asegúrese de que las personas tienen la capacidad y los recursos necesarios para llevar a cabo los consejos prácticos que les dé.
 - **Contexto específico.** La información debe reflejar las necesidades y la situación de la comunidad concreta. En todos sus mensajes, tenga en cuenta los factores sociales y culturales que podrían animar a los miembros de la comunidad a adoptar comportamientos más seguros (como aceptar las vacunas) o impedirlos.

Diferentes formas de comunicar

Hay muchísimas formas de comunicarse con las comunidades. Los siguientes métodos de comunicación unidireccionales y bidireccionales son algunos ejemplos que puede tener en cuenta. Los métodos pueden (y deben) combinarse para garantizar la accesibilidad al mayor número posible de miembros de la comunidad.

- Métodos de comunicación unidireccionales
 - Vídeo, películas, anuncios de televisión
 - Canciones, poemas, dramatizaciones, juegos de rol, teatro u otros métodos de educación/entretenimiento.
 - Anuncios comunitarios como: pregoneros comunitarios, anuncios por megafonía, mensajes masivos SMS o WhatsApp, mensajes en redes sociales, emisiones de radio
 - Carteles, vallas publicitarias
- Métodos de comunicación bidireccional
- Visitas puerta a puerta
- Reuniones con informadores clave como: líderes comunitarios o religiosos; curanderos o comadronas tradicionales; profesores; ancianos, etc.
- Debates comunitarios fomentando métodos participativos como: clasificación en tres montones, gráficos de votación, mapeo, sondeo, análisis de barreras, planificación comunitaria
- Uso de buzones de sugerencias y retroalimentación, o presencia de personas de confianza para recibir comentarios o mensajes anónimos de los miembros de la comunidad.

Preste atención a los rumores

Los rumores pueden causar pánico y miedo o promover prácticas poco seguras. Bajo la influencia de los rumores, las comunidades pueden perder la confianza en las autoridades sanitarias y pueden dejar de creer en la capacidad de detener la epidemia. A veces, los rumores hacen que la gente rechace intervenciones que podrían prevenir la propagación de la enfermedad. Los voluntarios deben:

- Escuche los rumores o la información incorrecta.
 - Anote cuándo y dónde se ha oído el rumor e informe inmediatamente a su supervisor de voluntarios o al punto focal de la Sociedad Nacional.
 - Intente comprender por qué el rumor se propaga rápidamente y qué importancia tiene para la comunidad. Por ejemplo, ¿se basa simplemente en la falta de conocimiento o el miedo a lo desconocido, o está asociado con ciertas creencias socioculturales o con la estigmatización de un determinado grupo demográfico?
- Corregir el rumor
 - Dar a la comunidad datos claros y sencillos sobre la enfermedad
 - Reiterar y explicar claramente lo que pueden hacer para protegerse a sí mismos y a los demás.

04. Derivación de la comunidad a centros de salud

Descripción general

Durante una epidemia, es frecuente que los enfermos no puedan ser tratados en casa o por voluntarios o familiares. Requieren atención médica y tienen que acudir a un centro de salud u hospital para recibir tratamiento.

Al llevar a cabo actividades de prevención y control de epidemias en la comunidad, tenga siempre presente la idea de la remisión.

Una derivación comunitaria es una recomendación (a menudo hecha por un voluntario de la comunidad) para que se busquen servicios en un centro sanitario o de un profesional de la salud. Esta recomendación suele basarse en la identificación de signos de enfermedad o en el riesgo que una enfermedad supone para una persona, familia o comunidad. Una derivación comunitaria no es una confirmación de enfermedad, ni una garantía de que se vaya a administrar un tratamiento específico. El diagnóstico, y cualquier tratamiento posterior, lo determina un profesional de la salud y no el voluntario comunitario.

Qué hacer y cómo hacerlo

Identificar a las personas que deben ser derivadas

- Aprender los síntomas de la enfermedad que está causando la epidemia y los signos que indican que las personas afectadas deben ser remitidas a los centros sanitarios.
- Tenga siempre presente su propia seguridad y protección
 - Con el asesoramiento de su supervisor, averigüe cómo puede saber cuándo una persona está gravemente enferma y necesita ser derivada.

Mapa y visita de los centros de referencia

1. A menos que sólo haya un centro de remisión en la comunidad, la selección de un centro de salud al que los voluntarios envíen a los voluntarios que remiten a la comunidad debe ser realizada por un profesional de la salud que apoye a la Sociedad Nacional o trabaje en ella, y validada por los dirigentes de la Sociedad Nacional. Los voluntarios no pueden decidir por sí solos a qué establecimientos pueden enviar remisiones.
2. Una vez identificado y validado un centro de salud por la Sociedad Nacional, con el apoyo de su responsable, visite los centros de salud y hable con los médicos y enfermeros para coordinar las derivaciones.
 - Informe sobre las actividades de las filiales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en las que usted participa y sobre cómo esto puede llevar a que los voluntarios de las filiales entrenados en prevención y control de epidemias les remitan a la comunidad.
 - Discuta el mejor método para enviar a los enfermos de la comunidad a los centros de salud:
 - ¿Transporte público?
 - ¿Puede la gente acceder a él? ¿Pagar por él?
 - ¿Pueden utilizarlo los enfermos?

- ¿Existe riesgo de transmisión de enfermedades a otros pasajeros?
- ¿Servicio de ambulancia?
 - ¿Dispone el centro de salud de ambulancias?
 - La filial de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, ¿dispone de ambulancias?
 - ¿Puede la gente acceder a ellas? ¿Pagar por ellas?
 - ¿Cómo se contacta con la ambulancia?
- ¿Es la enfermedad altamente infecciosa y requiere un transporte especial?
 - Si la enfermedad es altamente infecciosa (como el Ébola o virus de Marburgo), debe organizarse un transporte especial para que no haya riesgo de que otras personas no se infecten.
- Háblales de sus actividades y de cómo piensa hacer las derivaciones. Déjese aconsejar por ellos

Planificar y preparar las derivaciones

1. Planificar cómo se harán y facilitarán las derivaciones
 1. ¿Puede la Sociedad Nacional proporcionar transporte?
 2. ¿Tiene la gente dinero para pagar el transporte?
 3. ¿Exige el centro de salud notificación previa de la derivación? En caso afirmativo, ¿cómo se informará al centro de salud de la remisión?
2. Siempre lleve consigo la herramienta de enfermedad relevante cuando esté haciendo referencias basadas en la comunidad.
 1. Esto le ayudará a recordar lo que debe saber sobre la enfermedad y sus síntomas.

Hacer una derivación

1. Los voluntarios actúan en nombre de su Sociedad Nacional y deben contar con el consentimiento de la Sociedad Nacional antes de emprender actividades. Deben estar capacitados en los principios del Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y deben tener la capacitación y supervisión adecuadas antes de hacer derivaciones a la comunidad.
2. Los voluntarios deberán obtener el consentimiento de la persona a la que se deriva, o del tutor si se trata de un niño.
3. Los voluntarios deben trabajar para defender estos principios:
 1. Confidencialidad - Es importante mantener la confidencialidad de la información sobre los miembros de la comunidad y no hablar de la salud, la asistencia sanitaria u otros detalles privados de las personas con otras personas de la comunidad. Recuerde que las violaciones de la confidencialidad suelen producirse de forma involuntaria, por ejemplo, al comentar el trabajo del día con amigos o familiares.
 2. Respeto: es importante respetar las elecciones y decisiones de las personas, aunque no se esté de acuerdo con ellas.
 3. Seguridad - Si le preocupa la seguridad de una persona (en relación con la derivación a la comunidad o con cualquier otro aspecto de su situación), debe hablarlo con su supervisor para encontrar una solución segura, si es posible.
4. Cuando remita a un paciente, explique siempre claramente a la familia afectada cuál puede ser la enfermedad, cuáles son sus síntomas y por qué cree que es necesaria la derivación.
 1. Facilitar a la familia información sobre los centros de salud disponibles y cómo llegar a ellos por diferentes medios de transporte.

1. Ayudar a la familia si necesita transporte especial



Mensajes comunitarios



24. Encontrando personas enfermas

05. Protección, seguridad y bienestar de los voluntarios

Descripción general

Los voluntarios trabajan en situaciones vulnerables y con personas con muchas capacidades. Trabajar durante epidemias puede ser arriesgado porque los voluntarios también pueden contraer una enfermedad. Además de los riesgos físicos, puede haber riesgos para el bienestar emocional y mental de los voluntarios, debido a la naturaleza del trabajo que realizan. Es importante proteger y minimizar los efectos de estos riesgos.

Su Sociedad Nacional debe proporcionarle la protección adecuada a usted y a los demás voluntarios que trabajan durante epidemias. Su supervisor es un recurso valioso para obtener información y equipos para proteger y preservar su bienestar físico, emocional y psicosocial.

Es importante seguir las orientaciones de su supervisor y de la Sociedad Nacional y utilizar el nivel de protección adecuado para la situación en la que se encuentre.

Qué hacer y cómo hacerlo

Protegerse y proteger a los demás de las enfermedades

1. Debe familiarizarse con el equipo de protección y recibir entrenamiento para utilizarlo antes de usarlo en un entorno real de enfermedad. Pruebe el equipo de antemano y aprenda a utilizarlo correctamente.
 1. En determinadas epidemias como las de Ébola, virus de Marburgo, fiebre de Lassa y peste, debe utilizarse protección total siempre que se realicen actividades de alto riesgo. La protección total requiere el uso de equipos de protección personal (EPP). (Ver la herramienta de acción *Equipos de protección personal (EPP) para enfermedades altamente infecciosas*)
 2. En otras epidemias, debe utilizar al menos mascarillas y guantes de látex y lavarse las manos con jabón tras el contacto con una persona o animal afectado. (Ver la herramienta de acción *Lavarse las manos con jabón para obtener instrucciones sobre una buena higiene de las manos*).
2. Los voluntarios deben vacunarse de acuerdo con las directrices de vacunación específicas de cada país (Ver la herramienta de acción *Vacunaciones de rutina*).
 1. Los voluntarios deben vacunarse de acuerdo con el calendario de vacunación sistemática del país.
 2. Los voluntarios pueden optar a la vacunación durante la vacunación masiva, si procede
3. Los voluntarios deben estar atentos a su propio bienestar físico y psicosocial durante una epidemia.
 1. Los voluntarios deben estar atentos a los factores de estrés en su vida personal y laboral, y deben disponer de un plan para afrontar el estrés y los traumas de forma saludable y útil.
 1. Puede incluir técnicas de manejo del estrés que ya use, como el ejercicio, la meditación, pasatiempos, etc.
 2. Su supervisor es un recurso útil para obtener información y herramientas que le ayuden a alcanzar y mantener el bienestar psicosocial.

Comprender las medidas comunes de prevención y control

1. Los voluntarios deben aprender medidas de prevención adicionales para utilizarlas en epidemias (y antes de ellas). Entre éstas se incluyen:
 1. Medidas de control de vectores (Ver la herramienta de acción *Control de vectores*)
 2. Manipulación segura de los animales (Herramienta de acción *Manipulación y sacrificio de animales*)
 3. Quimioprofilaxis (Herramienta de acción *Quimioprofilaxis*)
 4. Agua y alimentos seguros (Herramientas de acción *Buena higiene alimentaria* y *Agua doméstica limpia y segura*)
 5. Higiene de las manos (Herramientas de acción *Lavado de manos con jabón* y *Lavado de manos en una epidemia altamente infecciosa*)

Proteger a los voluntarios de daños y responsabilidades hacia terceros

1. **Los voluntarios deben estar protegidos** si sufren daños o lesiones en el transcurso de su trabajo. Los accidentes pueden ocurrir y los voluntarios pueden resultar heridos o incluso morir. Del mismo modo, los voluntarios pueden dañar a otras personas y sus bienes, especialmente si no han recibido la formación adecuada o no se les ha proporcionado el equipo correcto.
 1. Por consiguiente, las Sociedades Nacionales deben contar con pólizas de seguro adecuadas. El seguro puede ser necesario para pagar indemnizaciones a los voluntarios o a sus familias si resultan heridos o mueren; para pagar indemnizaciones a terceros si sufren daños como consecuencia de las acciones de los voluntarios; y para cubrir los costos judiciales. La naturaleza de la cobertura dependerá del sistema jurídico de su país. El Movimiento insta a las Sociedades Nacionales a que reconozcan y respeten su deber de diligencia para con los voluntarios, especialmente si les ocurre algo en el desempeño de sus funciones. Pregunte a su supervisor sobre el tipo de seguro o cobertura a través de una "red de seguridad" que puede recibir.
 2. Antes de pedir a los voluntarios que realicen actividades de alto riesgo (por ejemplo, entierros seguros y dignos), las Sociedades Nacionales también deben asegurarse de que los voluntarios hayan recibido las vacunas y el equipo de protección necesarios. Lo que esto incluya dependerá del contexto en el que se trabaje y de las políticas de salud
 3. para el personal y los voluntarios de su Sociedad Nacional.
2. **Los voluntarios deben ser informados** de la política de seguridad de la Sociedad Nacional y comprenderla, así como seguir las normas y reglamentos que establece. También deben ser informados de cualquier cambio en la política y se les debe pedir que informen de cualquier incidente preocupante.
 1. La seguridad en la comunidad depende de los atributos personales de los voluntarios, formadores y otros miembros del equipo: cómo trabajan juntos y cómo colaboran con la gente de la comunidad. Los voluntarios deben ser culturalmente sensibles. Su comportamiento personal nunca debe causar ofensa. Deben mostrar integridad y nunca deben convertirse en un problema para la comunidad. Siempre se espera un comportamiento correcto, educado e imparcial.
 2. Los voluntarios deben ser proactivos a la hora de gestionar y mantener su propia seguridad. Esto significa que no debe dudar en preguntar a su superior sobre los riesgos de seguridad y qué debe hacer si se encuentra con alguna amenaza o tiene algún problema. Debe averiguar qué protocolos existen en caso de que se produzca un incidente de seguridad o protección, incluyendo cómo y a quién debe informar de estos sucesos.



06. Equipos de protección individual (EPI) para enfermedades altamente infecciosas

Descripción general

Cuando se trabaja con determinadas enfermedades epidémicas, especialmente las altamente infecciosas como el Ébola, Marburgo, la fiebre de Lassa y la peste, es vital protegerse cuando se toca a personas afectadas, sus fluidos corporales o cadáveres o animales.

Al igual que los voluntarios, los EPI vienen en diferentes tallas y ajustes. No todas las tallas de EPI se ajustan adecuadamente a todos los voluntarios (por ejemplo, las gafas protectoras pueden no tener la talla o la forma adecuadas para algunas mujeres o para personas de determinadas etnias, lo que les expone a un mayor riesgo de exposición). Es muy importante que los voluntarios tengan la talla y el ajuste correctos de todo su equipo para una protección óptima.

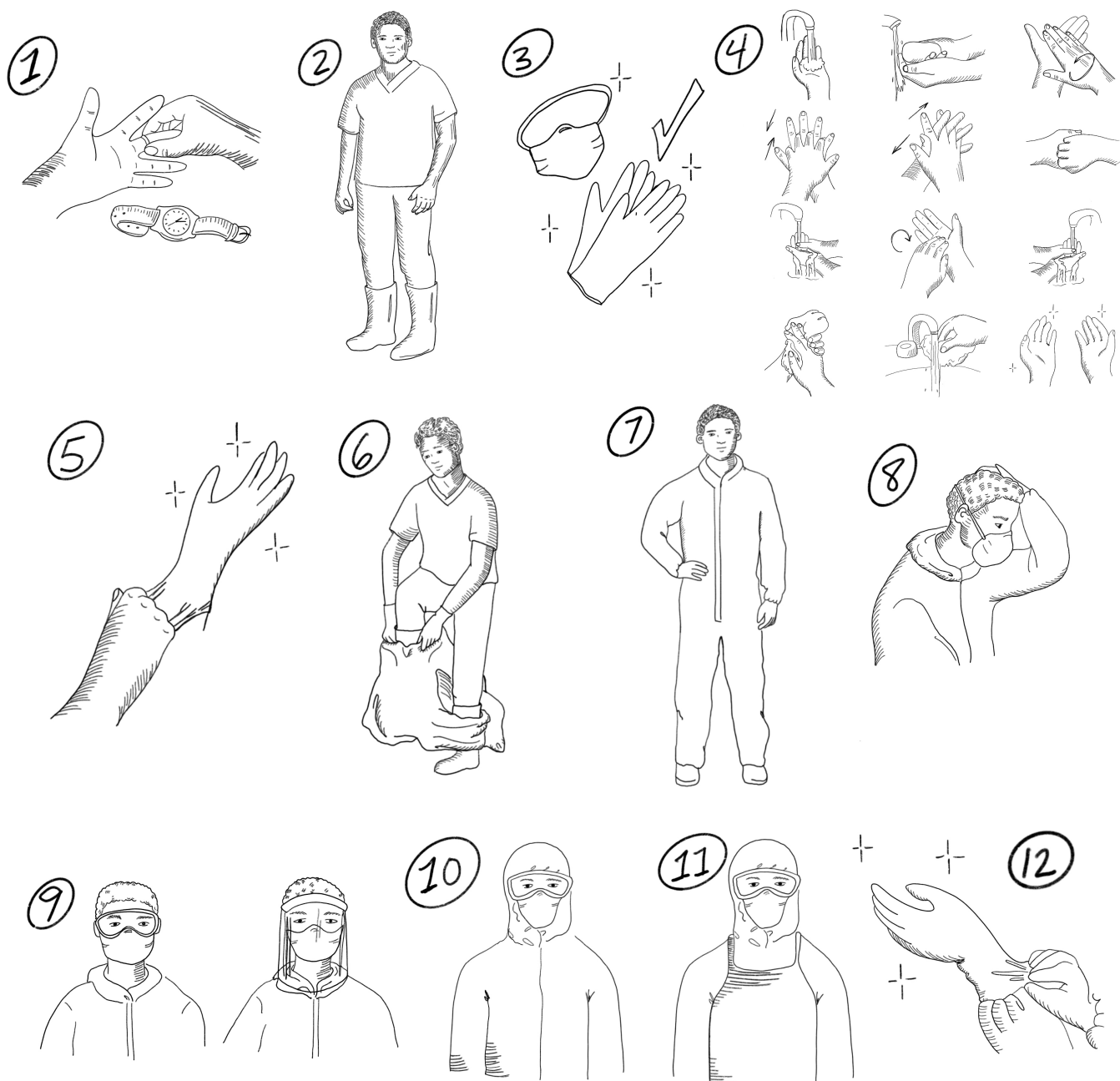
Esta herramienta le muestra cómo ponerse y quitarse el EPI. ** Nota: Se utilizan diferentes tipos de EPI en diferentes contextos, dependiendo de la enfermedad y del tipo de protección requerida (por ejemplo, los componentes del EPI para el Ébola y para la peste pueden tener algunos puntos en común, pero no son los mismos). Asegúrese siempre de haber recibido la formación adecuada para utilizar el tipo de EPI disponible en su contexto, para la enfermedad específica que esté tratando. **

Consulte la Herramienta de acción Protección y seguridad de los voluntarios para obtener más información sobre la protección de los voluntarios.

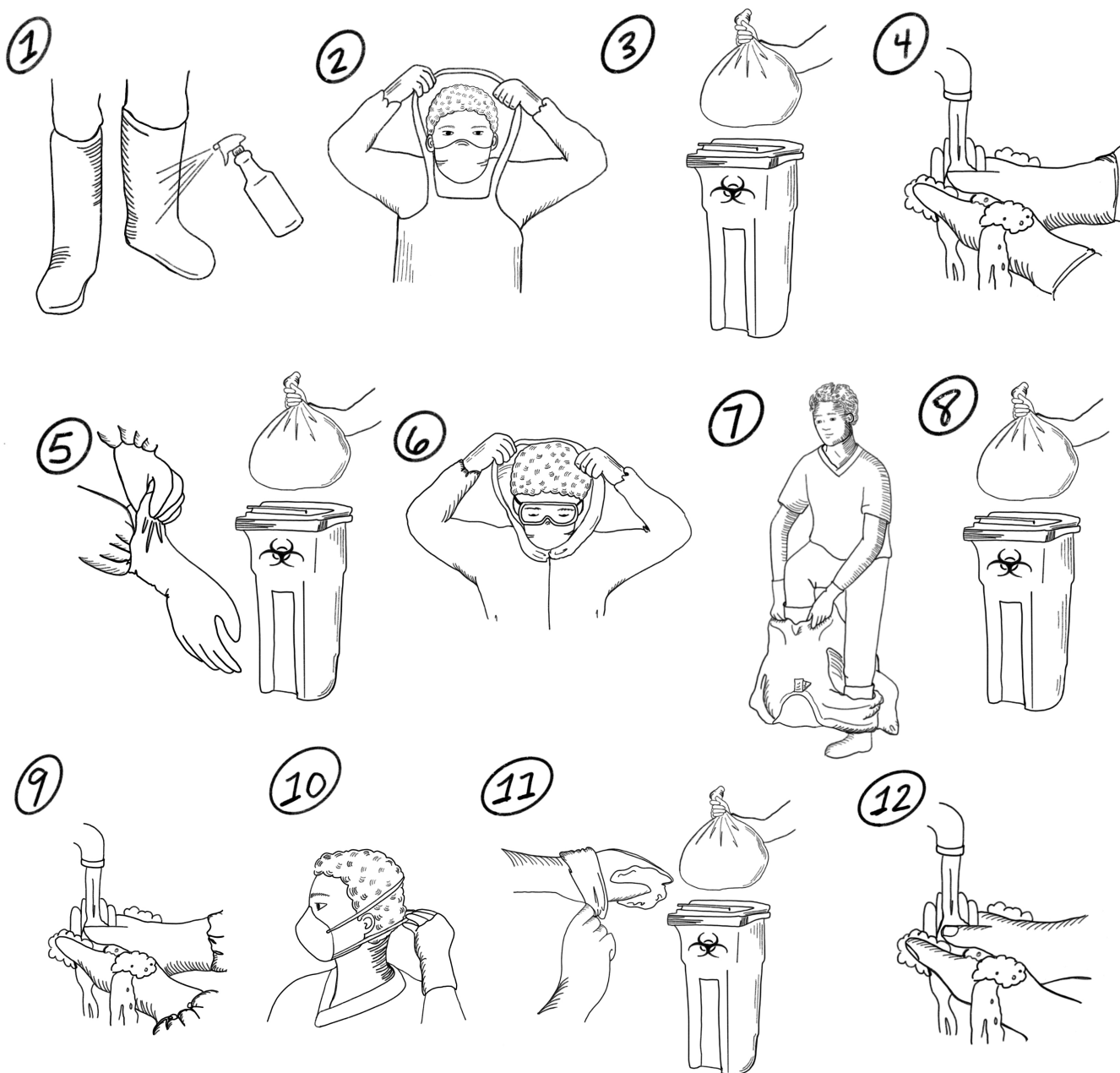
Qué hacer y cómo hacerlo

- Compruebe la talla y el ajuste de su EPI haciendo que su jefe compruebe el ajuste y la cobertura de todo su equipo. Si algo no es de su talla, asegúrese de obtener el equipo del ajuste correcto antes de empezar un trabajo que le ponga en riesgo de exposición.

Pasos para ponerse la ropa protectora



Pasos para quitarse la ropa de protección



Nota: El lavado de manos, con las manos enguantadas, debe realizarse antes de empezar a quitarse la ropa protectora (paso 4), entre la retirada de la ropa protectora pero antes de quitarse la mascarilla protectora (paso 9) y al final con las manos sin enguantar (paso 12).

19. Salud mental y apoyo psicosocial

Descripción general

Reacciones normales ante acontecimientos anormales

Es normal y esperable que se produzcan reacciones fuertes ante acontecimientos anormales y difíciles. Las personas y comunidades que experimentan dificultades pueden verse afectadas emocional, mental, física y/o socialmente. Algunos de estos efectos pueden ser:

Reacciones normales ante acontecimientos anormales

- **Emocional:** Ansiedad, Duelo, Culpabilidad, Ira, Frustración, Tristeza, Vergüenza, Entumecimiento, Pérdida de sentido, Sensación de vacío, Pérdida de esperanza, Irritabilidad
- **Mental:** Pérdida de memoria, Confusión, Dificultades para tomar decisiones, Pensamientos intrusivos, Pensamientos desorganizados, Pérdida de concentración
- **Físico:** Aumento del ritmo cardíaco, Problemas para dormir, Dolores de cabeza, Temblores musculares, Tensión, Dolor (espalda, cuello, pecho, otras partes), Pérdida de energía, Incapacidad para descansar, relajarse dormir, Dolores de estómago
- **Social:** Asumir riesgos, Comer más o comer menos, Aumento del consumo de drogas, alcohol o cigarrillos, Agresión, Retraimiento, Aislamiento

Apoyo psicosocial

- El término "psicosocial" se refiere a la relación dinámica entre las dimensiones psicológica y social de una persona, en la que las dimensiones se influyen mutuamente. La dimensión psicológica incluye los procesos emocionales y de pensamiento, los sentimientos y las reacciones. La dimensión social incluye las relaciones, la familia, las redes comunitarias, los valores sociales y las prácticas culturales.
- El "apoyo psicosocial" se refiere a las acciones que satisfacen las necesidades psicológicas y sociales de las personas, las familias y las comunidades. El apoyo psicosocial (APS) requiere formación y supervisión. Su supervisor puede ayudarle a acceder a la formación adecuada antes de empezar a ofrecer APS a los miembros de la comunidad. También le proporcionará supervisión y apoyo mientras presta el apoyo psicosocial.
- Ofrecemos apoyo psicosocial para ayudar a las personas que se han visto afectadas por una crisis. Los voluntarios deben explicar en qué consiste el apoyo psicosocial y, si tienen la formación adecuada, deben ofrecerse a prestarlo a quienes deseen recibirlo. Un apoyo psicosocial temprano y adecuado puede evitar que la angustia y el sufrimiento se conviertan en problemas de salud mental más graves.
- El apoyo psicosocial durante las emergencias debe garantizar la seguridad y promover la calma, la conexión, la eficacia personal y colectiva, y la esperanza.

Qué hacer y cómo hacerlo

Las actividades de apoyo psicosocial incluyen

- Educación psicológica
 - Explicar cómo identificar los signos de malestar psicosocial.
 - Proporcionar consejos sobre cómo hacer frente a los brotes (por ejemplo, mantener la rutina diaria en la medida de lo posible; llamar a amigos y familiares para mantenerse en contacto y mostrar interés por los demás; contrastar la información sobre una enfermedad con fuentes fiables).
 - Compartir consejos sobre relajación
- La educación en materia de salud puede tener un impacto psicosocial positivo:
 - La educación en materia de salud puede ayudar a los miembros de la comunidad a comprender mejor su estado de salud, recuperar la sensación de control y hacer frente a su situación.
 - Mientras están enfermas, e incluso después de recibir el alta médica, a las personas sospechosas de infección puede resultarles difícil reanudar su vida normal. Educar a las comunidades sobre la naturaleza de la enfermedad, cómo se propaga -y no se propaga- y cómo protegerse contra ella es una herramienta importante contra el miedo y la estigmatización.
- Active Escucha activa: Garantizar que la población afectada pueda plantear sus preocupaciones, aportar sugerencias y comentarios. Esta información se utiliza para reducir el miedo, hacer frente a los rumores y la desinformación y aumentar el sentido de las acciones propias y dignidad de la población afectada.
- Actividades/lecciones de habilidades para la vida y vocacionales.
- Actividades creativas, deportivas y físicas.
- Restablecimiento de los vínculos familiares.
- Espacios adaptados a los niños.
- Apoyo a los monumentos conmemorativos y a los enterramientos tradicionales.
- Grupos de apoyo y autoayuda.
 - Entre ellos se incluyen los esfuerzos para ayudar a las personas aisladas o en cuarentena a mantener el contacto con sus familiares y amigos.
 - Los voluntarios comunitarios que responden a las crisis también están expuestos a pérdidas, devastación, lesiones y muerte. Por lo tanto, es importante buscar el apoyo de los responsables cuando sea necesario y crear un entorno de apoyo mostrando preocupación por el personal y los demás voluntarios.
- Primeros auxilios psicológicos

20. Aislar a las personas enfermas

Descripción general

- Algunas enfermedades son tan peligrosas o infecciosas que es necesario aislar a las personas enfermas para evitar que transmitan la infección a otras. Aislar significa separar a los enfermos de los sanos.
- Aislar a las personas no es encarcelarlas; no se hace por la fuerza y debe llevarse a cabo con su consentimiento. Hay que explicar a las personas afectadas y a sus familias por qué es necesario el aislamiento. También podría ser necesario aislar a las personas de sus animales de compañía o del ganado (y viceversa) si esto implica riesgo de transmisión de enfermedades. En casos extremos de brotes progresivos, podría ser necesario sacrificar selectivamente a los animales de ganado enfermos para detener la propagación de la enfermedad a otros animales y a los humanos. El aislamiento, la cuarentena o el sacrificio de animales tampoco deben realizarse de forma forzada y deben llevarse a cabo con el consentimiento de sus cuidadores.
- Cuando una persona está aislada, las personas que entran en contacto directo con ella (por ejemplo, familiares y personal sanitario) deben estar protegidas utilizando las medidas de protección adecuadas, como equipos de protección personal (EPP). El número de personas que están en contacto directo con la persona enferma debe reducirse al mínimo. Por ejemplo, sólo un miembro de la familia debe proporcionar cuidados, alimentos, agua, etc. a la persona enferma.

Qué hacer y cómo hacerlo

Vigilancia y detección

1. Incluso si una enfermedad requiere aislamiento, debe continuar la vigilancia, buscando casos de la enfermedad (ver la herramienta de acción *Vigilancia basada en la comunidad*).
 - Cuando se detecten casos, debe explicarse la necesidad del aislamiento a los enfermos y a sus familias.
 - Explicar el aislamiento protege a los demás, incluidos los miembros de la familia del enfermo. Puede ser más fácil que tanto el enfermo como su familia entiendan por qué se propone el aislamiento si reciben una explicación completa.
2. Proporcionar apoyo a la persona afectada, a sus familiares y al personal sanitario para facilitar el aislamiento.
 - No se hace por la fuerza, y deben respetarse al máximo los deseos de la familia y del enfermo.
 - Se debe enseñar a las personas que cuidan a una persona en aislamiento cómo asistirle y cómo protegerse. Se les debe proporcionar el equipo de protección adecuado.

Gestión y cuidados

1. Proporcionar apoyo psicosocial a las familias (ver la herramienta de Acción Apoyo psicosocial). El aislamiento de un ser querido puede ser muy duro, tanto para la familia como para la persona aislada.
2. Asegurarse de que las personas aisladas disponen de alimentos, agua y atención médica adecuados, así como de ayuda para hacer frente a cualquier pérdida de medios de subsistencia.
3. Pregunte si las personas que necesitan aislamiento tienen personas a su cargo (por ejemplo, niños,

personas con discapacidad) que puedan necesitar apoyo adicional. Informe a su supervisor, que se pondrá en contacto con el equipo de protección de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para que las personas dependientes reciban el apoyo adecuado.

Movilización social, mensajes y participación de la comunidad

1. Hablar con la familia, la comunidad y los ancianos/dirigentes para prevenir el estigma y el rechazo social.
 - Intentar que el aislamiento no provoque estigmatización o rechazo social de los enfermos y sus familias.
 - Explicar a la comunidad por qué es necesario el aislamiento.
 - Buscar la ayuda de los ancianos y los líderes de la comunidad para luchar contra el



Hable con la comunidad y los mayores para prevenir el estigma y el rechazo social.

Mensajes comunitarios



24. Encontrando personas enfermas

34. Lavarse las manos con jabón

Descripción general

Lavarse las manos es una de las formas más importantes de prevenir la propagación de varias epidemias, especialmente las enfermedades diarreicas. Lavarse las manos es fácil y todos (incluidos los niños) puede y debe hacerlo. Para lavarse las manos hay que tener acceso a agua y jabón.

Las manos deben lavarse con jabón:

- **ANTES:**

- Preparar la comida
- Comer
- Alimentar a un niño
- Amamantar
- Cuidar a un enfermo o curar una herida (propia o ajena)

- **DESPUÉS:**

- Ir al baño
 - Hombres, niños, mujeres y niñas deben lavarse las manos después de ir al baño
 - Las mujeres y las niñas deben mantener la higiene menstrual durante sus ciclos menstruales cada mes.
 - Promover el uso de materiales limpios y secos (desechables o reutilizables).
 - Promover el cambio de materiales menstruales y el baño tan a menudo como sea necesario.

- Desaconsejar compartir las compresas reutilizables con otras personas
- Limpiar a un bebé
- Tocar basura o desechos
- Tocar o dar de comer a animales; manipular carne cruda
- Sonarse la nariz, toser o estornudar
- Tratar heridas o atender a personas enfermas
- Entrar en contacto con una persona enferma en una epidemia (ver la herramienta de acción *Lavado de manos en una epidemia altamente infecciosa*).

Qué hacer y cómo hacerlo

Cómo lavarse las manos

1. Mojar las manos y frótalas con jabón.
2. Frotar todas las partes de las manos durante 10 o 15 segundos.
3. Hacer mucha fuerza (empujar las manos con fuerza) y recordar lavar todas las superficies, incluido el dorso de las manos y entre los dedos.
4. Aclarar bien las manos para que no tengan jabón.
5. Secar las manos con una toalla de papel. Si no hay toalla, agítalas en el aire hasta que se sequen.



Mensajes comunitarios



08. Lavarse las manos con jabón

35. Lavado de manos en una epidemia altamente infecciosa

Descripción general

- Lavarse las manos es una fuente vital de protección en epidemias de enfermedades altamente infecciosas como el ébola, el virus de Marburgo, la fiebre de Lassa, la peste, el MERS y la viruela del mono. Es posible exponerse a estas enfermedades y enfermarse al intentar ayudar a la gente. Los gérmenes altamente infecciosos se propagan muy fácilmente a través de los fluidos corporales y algunas enfermedades pueden incluso transmitirse a través de los cuerpos de personas que han muerto.
- Para protegerse es necesario lavarse las manos de forma muy enérgica y exhaustiva. (Ver herramientas de acción: *Protección y seguridad de los voluntarios*; y *Equipos de protección personal (EPP) para enfermedades altamente infecciosas*)

Qué hacer y cómo hacerlo

Cuándo lavarse las manos en una situación altamente infecciosa

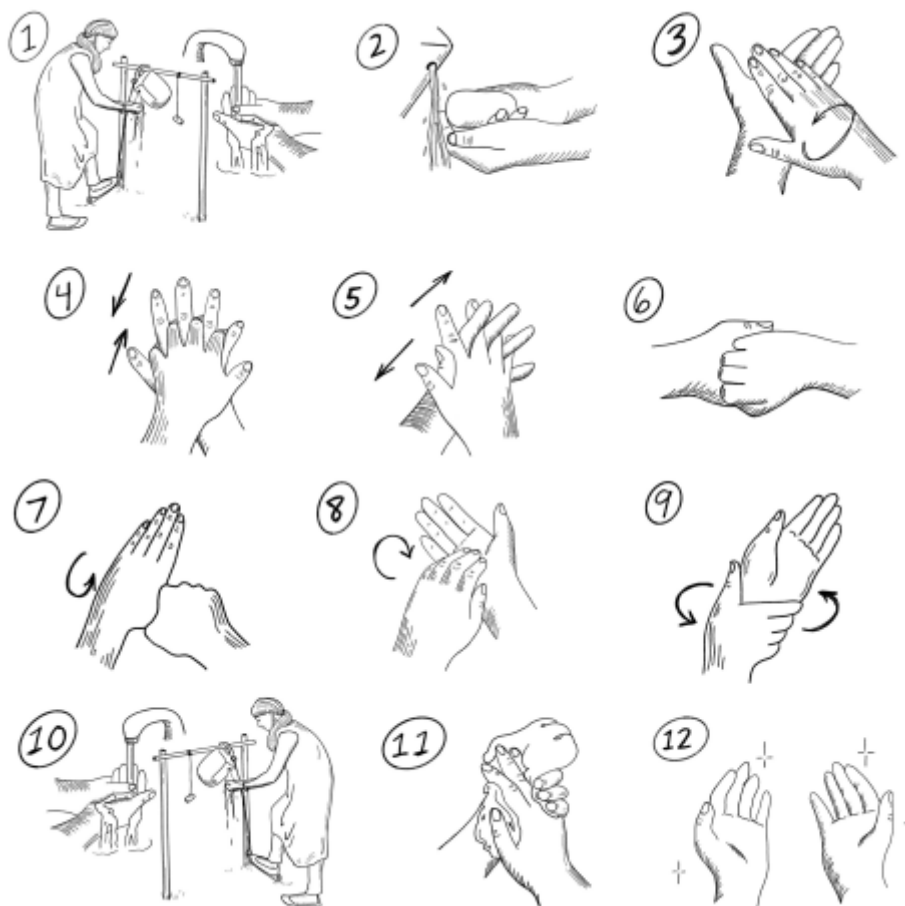
Las manos deben lavarse con jabón y/o desinfectante:

- ANTES: preparar la comida, comer, alimentar a un niño, amamantar, cuidar a un enfermo, curar una herida (propia o ajena)
- DESPUÉS: usar el retrete o limpiar a un bebé; tocar basura o desechos; tocar o alimentar animales; manipular carne cruda; sonarse la nariz, toser o estornudar; curar heridas o atender a personas enfermas; entrar en contacto con una persona enferma en una epidemia.
- ADEMÁS: Durante una epidemia (de una enfermedad altamente infecciosa, u otra enfermedad como la diarrea o el cólera, o una infección respiratoria), es buena idea utilizar este método de lavado de manos cada vez que se haya tocado algo que pueda transmitir una infección.

Cómo lavarse las manos en epidemias altamente infecciosas

Cuando se trabaja en epidemias altamente infecciosas, es fundamental utilizar todas las formas de protección disponibles. Una de ellas es el lavado de manos. Para lavarse las manos correctamente durante una epidemia altamente infecciosa, debe:

- Utilice jabón o un desinfectante a base de alcohol.
- Lávese las manos como de costumbre.
- A continuación, lávese bien entre los dedos.
- Frotar juntas las puntas de los dedos de las dos manos.
- Lavar cada uno de los pulgares con la otra mano.
- Frotar las puntas de los dedos de cada mano sobre la palma de la otra.



Mensajes comunitarios



10. Pasos para lavarse las manos en epidemias

36. Control de vectores y depósitos

Descripción general

- Los vectores son insectos o animales que propagan enfermedades infecciosas a través de una picadura o del contacto con su orina, heces, sangre, etc. Muchas enfermedades se propagan por vectores. Algunas de estas enfermedades son el paludismo, el dengue, el zika, el chikungunya, la fiebre amarilla, la fiebre de Lassa, la fiebre del Valle del Rift y la peste.
- Los vectores a veces viven y se desarrollan en otros animales huéspedes, llamados reservorios, antes de llegar a la población humana. Para proteger a las personas de las enfermedades, es importante controlar tanto los vectores como los reservorios. Los vectores y reservorios incluyen animales e insectos como mosquitos, garrapatas, roedores, pulgas, etc.

Control de vectores y reservorios en la comunidad

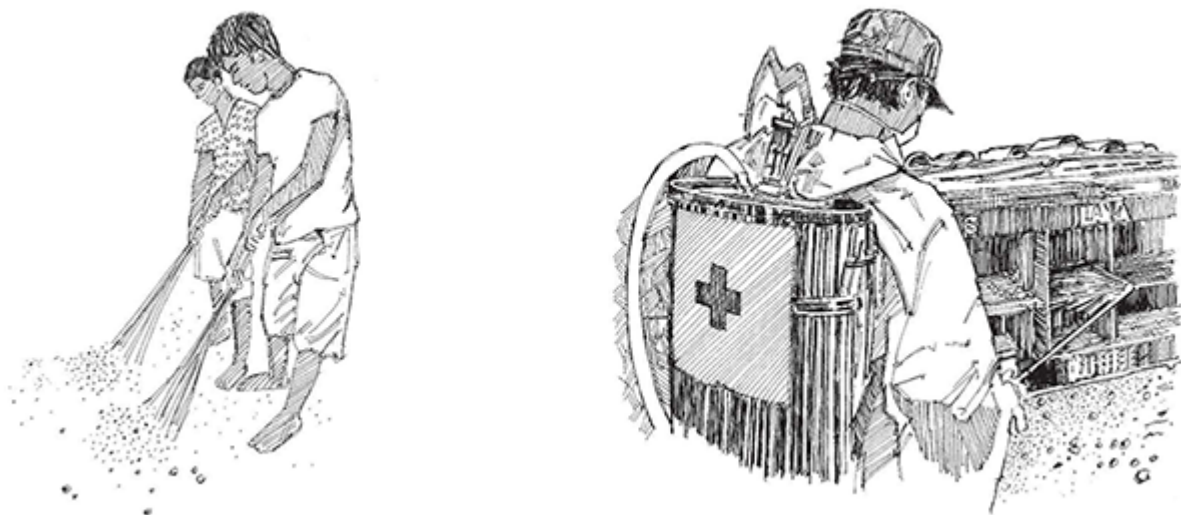
- Promover prácticas de higiene, saneamiento y protección (**las prácticas específicas que fomentará dependerán del tipo de vector o reservorio de que se trate **).
 - Hablar con la gente de la comunidad sobre las estrategias de protección medioambiental contra los mosquitos:
 - Reparar y cerrar cualquier agujero en ventanas, paredes, tejados
 - Utilice mosquiteras tratadas con insecticida en ventanas y puertas, si dispone de ellas.
 - Vacíe el agua estancada y cubra los contenedores de agua.
 - Busque profesionales que rocíen o apliquen larvicidas contra los vectores: rociar productos químicos para deshacerse de los vectores puede ser peligroso, sobre todo si no dispone del equipo o los materiales adecuados y no sabe cómo rociar de forma segura. (Sólo ayuda si estás capacitado o le guía una persona capacitada).
 - Pulverización exterior
 - Pulverización interior-residual

- Hable con la gente de la comunidad sobre estrategias de protección del medio ambiente contra roedores, otros animales pequeños y las garrapatas o pulgas que viven en ellos:
 - Almacenar los alimentos y el agua adecuadamente, en recipientes a prueba de roedores.
 - Mantener limpios los refugios y las casas
 - Reparar y cerrar cualquier agujero en ventanas, paredes, tejados
 - Limpiar el entorno de basura y residuos
 - Mantener el ganado fuera del hogar (para evitar que personas y animales compartan el espacio vital)
 - En comunidades y hogares infestados de roedores, contactar profesionales de salud ambiental para realizar ejercicios de desratización.

- Hablar con la gente de la comunidad sobre estrategias de protección personal contra los mosquitos:
 - Utilizar mosquiteras tratadas con insecticida para prevenir enfermedades como la malaria (no para uso general en enfermedades transmitidas por mosquitos *Aedes*).
 - Llevar ropa protectora (por ejemplo, con mangas largas)
 - Vacunarse
 - Quimioprofilaxis (tratamiento preventivo)

- Hable con las personas de la comunidad sobre estrategias de protección personal contra roedores, otros animales pequeños y las garrapatas o pulgas que viven en ellos:
 - Llevar ropa protectora (por ejemplo, con mangas largas)
 - Quimioprofilaxis (tratamiento preventivo)

- Dormir en plataformas o camas elevadas)



Mensajes comunitarios



04. Almacenar el agua adecuadamente



06. Usar una letrina limpia



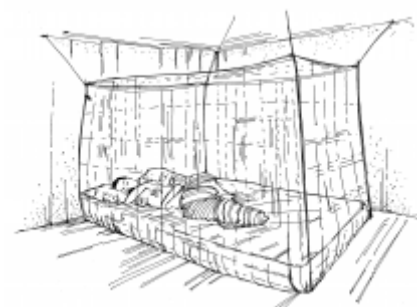
07. Protegerse contra los mosquitos



11. Limpiando los lugares donde se crían los mosquitos



12. Buena higiene de los alimentos



17. Durmiendo bajo mosquiteros



20. Recolectando y eliminando la basura



27. Manteniendo a los roedores fuera

41. Manipulación y sacrificio de animales

Descripción general

- Pueden portar y propagar gérmenes que causan enfermedades. Esto incluye animales de granja como vacas, aves de corral y cerdos; animales de compañía como perros y gatos; vectores domésticos como ratas; y animales salvajes como murciélagos y aves silvestres.
- Todos los animales pueden ser portadores de gérmenes cuando están vivos y en su carne y desechos cuando son sacrificados para obtener alimentos. Los subproductos animales, como la leche o los huevos, también pueden ser portadores de gérmenes.
- Los animales muertos (incluidos los fetos abortados o los animales muertos durante el parto) también pueden ser portadores de gérmenes.
- Para evitar la propagación de enfermedades, es importante llevar equipo de protección personal y seguir las prácticas de higiene recomendadas al tratar con animales vivos o muertos y sus subproductos.

Enfermedades transmitidas por los animales

Enfermedad	Animal	Transmisión
Fiebre del Valle del Rift	Ovinos, bovinos, camellos y otros animales. Signos y síntomas en animales infectados: aborto; muerte de crías.	Se transmite por picaduras de mosquitos, contacto con la sangre o cadáveres de animales infectados o muertos.
Gripe aviar	Aves de corral silvestres y domésticas. Signos y síntomas en animales infectados: muerte o signos neurológicos; pueden no presentar signos de enfermedad.	Se transmite a través de gotitas en el aire; plumas; y potencialmente los huevos y la carne de aves infectadas.
Viruela del mono	Monos, ratas, ardillas, perritos de las praderas y otros animales (especialmente carne de caza). Signos y síntomas en animales infectados: principalmente ninguno. Llagas en la piel, problemas respiratorios en los perros de la pradera.	Se transmite al tocar animales infectados o sus fluidos corporales; la mordedura o el arañazo de un animal infectado; la carne de animales infectados.
Plaga	Principalmente ratas. También conejos, ardillas y perritos de las praderas. Signos y síntomas en animales infectados: ninguno en los anteriores. Puede causar enfermedad en gatos y ocasionalmente en perros.	Se transmite por picaduras de pulgas y ratas domésticas, gotitas en el aire y cadáveres de animales infectados.

Enfermedad	Animal	Transmisión
Leptospirosis	Bovinos, cerdos, roedores (principalmente ratas). Signos y síntomas en animales infectados: aborto; enfermedad hepática y renal. Ninguno en ratas.	Se transmite por contacto (a través de un corte, los ojos, la boca, etc.); o ingestión de la orina de un animal infectado.
Síndrome Respiratorio de Oriente Medio (MERS)	Camellos. Signos y síntomas en animales infectados: ninguno.	Se transmite a través de gotitas en el aire, exhaladas por personas o animales infectados o por contacto estrecho con un animal o persona infectados.
Síndrome pulmonar por hantavirus	Roedores (principalmente ratas). Signos y síntomas en animales infectados: ninguno.	Se transmite por gotitas de orina o heces de roedores en el aire; los cadáveres de roedores infectados muertos; una mordedura o un arañazo.
Ántrax	Ovinos, bovinos (vacas) y otros animales. Signos y síntomas en animales infectados: muerte súbita en ovinos y bovinos; hinchazón del cuello con dificultades respiratorias en cerdos, perros y gatos.	Se transmite por contacto o ingestión de productos animales infectados; esporas en el aire.
Rabia	Principalmente perros, pero puede afectar a otros mamíferos como gatos, ganado y fauna silvestre. Los signos iniciales incluyen fiebre, dolor y hormigueo, pinchazos o ardor inusuales o inexplicables en la herida; posteriormente, síntomas neurológicos progresivos y mortales.	Las mordeduras y arañazos de perro causan el 99 % de los casos de rabia en humanos.

Manipulación de aves de corral y ganado

Aves de corral	Ganado (ovejas, vacas, cerdos, camellos, etc.)
<ul style="list-style-type: none"> • Ten cuidado cuando tengas aves de corral en casa: mantener las aves separadas de los lugares donde los humanos viven y asegurar que donde ellos viven es regularmente aseado y seguro, nunca dejes que entren en casa. • Mantenga las aves de corral domésticas fuera del alcance y del contacto con las aves silvestres. • Manténgalos en un patio cerrado o un corral al aire libre donde tengan mucho espacio para deambular. • No deje que los niños jueguen donde están las aves. • Cocine bien las aves (carne o huevos). • Cuando prepares carne o huevos crudos, utiliza siempre utensilios limpios (cuchillos, tenedores) y superficies limpias. • Después de cocinar, utiliza utensilios nuevos para comer. Nunca utilices los mismos utensilios con los que cocinas. Si no hay utensilios sin usar disponibles, lávelos bien antes de usarlos para comer. • Al sacrificar y manipular aves de corral, asegúrese de protegerse. Utiliza guantes y gafas si es posible. • No toque nunca aves enfermas o muertas sin protección. • Observe a las aves para detectar signos de enfermedad. Si detecta alguna enfermedad, informe a las autoridades de salud animal y ambiental. • En los mataderos o durante el sacrificio en casa, los animales con tejidos y órganos visiblemente infectados (por ejemplo, tubérculos, lombrices, huevos de parásitos, etc.) deben ser decomisados y eliminados/destruidos inmediatamente. No deben consumirse ni llevarse al mercado para su venta. • Lávese bien las manos con agua y jabón después de cualquier contacto con animales vivos o muertos (acalamiento, alimentación, cría, etc.), sus subproductos (huevos, plumas, lana, etc.). • Elimine los cadáveres de los animales de forma adecuada y rápida (quemándolos o enterrándolos). 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener a las ovejas o vacas en un patio cerrado o un corral al aire libre donde tengan mucho espacio para deambular. • No dejar que los niños jueguen donde hay animales. • Cocine bien la carne. • Hierva la leche antes de beberla o cocinarla. • Cuando prepares carne cruda, utiliza siempre utensilios limpios (cuchillos, tenedores) y superficies limpias. • Después de cocinar, utilice utensilios nuevos para comer. Nunca utilice los mismos utensilios con los que cocina. Si no hay utensilios sin usar disponibles, lávelos bien antes de usarlos para comer. • Cuando manipule o sacrifique ganado, asegúrese de protegerse. Utiliza guantes y gafas si es posible. • Nunca toque ovejas, cabras o vacas enfermas o muertas sin protección. • Observe a los animales para detectar signos de enfermedad. Si detecta alguna enfermedad, informe a las autoridades de salud animal y ambiental. • En los mataderos o durante el sacrificio en casa, los animales con tejidos y órganos visiblemente infectados (por ejemplo, tubérculos, lombrices, huevos de parásitos, etc.) deben ser decomisados y eliminados/destruidos inmediatamente. No deben consumirse ni llevarse al mercado para su venta. • Lávese bien las manos con agua y jabón después de cualquier contacto con animales vivos o muertos (acalamiento, alimentación, cría, etc.), sus subproductos (huevos, plumas, lana, etc.). • Elimine los cadáveres de los animales de forma adecuada y rápida (quemándolos o enterrándolos).

Manipulación de carne de animales silvestres (monos, roedores, jabalíes y otros)

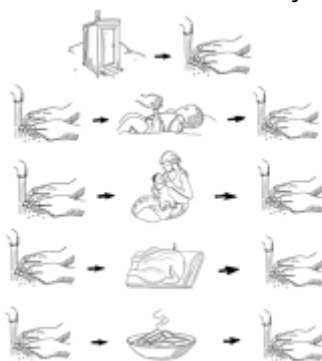
Desaconsejar el consumo de carne de animales silvestres como fuente de alimento especialmente en las zonas en las que las infecciones causantes de epidemias están presentes en la carne de animales silvestres. Sin embargo, a veces la gente sigue comiendo carne de animales silvestres y utilizando sus subproductos. En estos casos, los voluntarios deben promover los siguientes mensajes:

- No deje que los niños jueguen donde haya cadáveres de animales.
- Cocine bien la carne de animales salvajes.
- Cuando prepare carne cruda, utilice siempre utensilios limpios (cuchillos, tenedores) y superficies limpias.
- Después de cocinarla, utilice utensilios nuevos para comer. Nunca utilice los mismos utensilios con los que cocina.
- Al sacrificar, descuartizar o despellejar carne de animales silvestres, asegúrese de protegerse. Si es posible, usa guantes y gafas.
- Si te encuentras con un animal en el monte que parece enfermo o ya está muerto, no lo manipules sin protección (por ejemplo, guantes).
- Observe a los animales en busca de signos de enfermedad. Si detectas una enfermedad, informa a las autoridades.
- Lavar bien las manos con agua y jabón después de cualquier contacto con animales vivos o muertos.
- Elimine los cadáveres de los animales de forma adecuada y rápida (quemándolos o enterrándolos).

Mensajes comunitarios



08. Lavarse las manos con jabón



09. ¿Cuándo lavarse las manos?



25. Manejo y matanza de animales

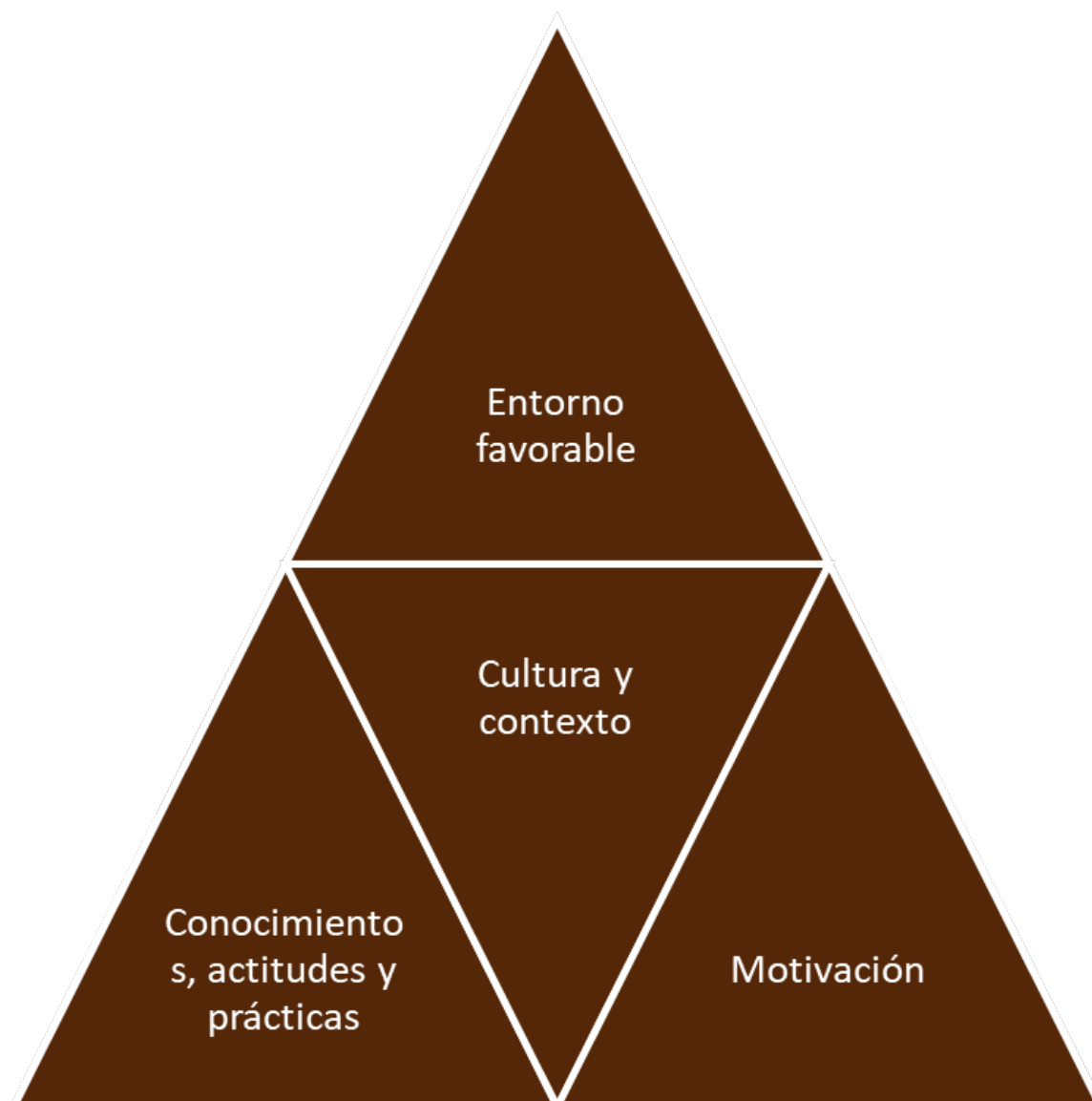
43. Cambio de comportamiento

Descripción general

Hay muchas razones por las que la gente practica comportamientos poco saludables. Las personas se ven afectadas por el acceso a servicios o instalaciones, las normas sociales y las influencias del lugar donde trabajan, viven o juegan. El cambio de comportamiento es el estudio de cómo y por qué las personas cambian algún hábito o acción en su vida. Como voluntarios, necesitamos entender POR QUÉ se produce el comportamiento y QUÉ acciones conducirán al cambio para crear comportamientos saludables. Ejemplos de comportamientos saludables son el lavado de manos, la lactancia materna, la vacunación, el uso sistemático del preservativo y la utilización de mosquiteros.

En cualquier cultura y contexto, el cambio de comportamiento implica tres elementos. Antes de que las personas cambien su comportamiento:

1. Necesitan saber qué, por qué y cómo deben cambiar. Necesitan conocimientos.
2. Necesitan tener el equipo, el acceso y la capacidad adecuados. Necesitan un entorno propicio.
3. Deben estar motivados para el cambio.



El modelo socioecológico que se presenta a continuación muestra cómo los comportamientos de cada persona se ven afectados por muchos niveles de influencia diferentes, como el nivel individual, el nivel interpersonal, el nivel comunitario, el nivel organizativo y el nivel político más amplio, que incluye las leyes y políticas que permiten o restringen un comportamiento. Para promover la salud, es importante considerar y planificar las actividades de cambio de comportamiento a través de múltiples niveles al mismo tiempo. De este modo, es más probable que el cambio de comportamiento tenga éxito a largo plazo. Como voluntario, es útil comprender que el cambio de comportamiento es difícil para muchas personas debido a estos muchos niveles y a las complejas interacciones y expectativas entre los distintos niveles. Si tiene en cuenta cómo afecta cada uno de los niveles al comportamiento de la persona a la que quiere ayudar, puede probar diferentes intervenciones en cada nivel que sean específicas para sus necesidades. person you want to help, you can try different interventions at each level that is specific to their needs.



Modelo socioecológico

Qué hacer y cómo hacerlo

El proceso general para desarrollar una intervención de cambio de comportamiento incluye que el personal y los voluntarios trabajen a través de los pasos generales de:

1. Sensibilizar a la comunidad sobre el proceso de cambio de comportamiento utilizando el modelo de la teoría del cambio.
2. Evaluar el comportamiento problemático: por qué se practica, quién lo practica, cuándo se practica y qué factores del entorno o de la sociedad fomentan el comportamiento. Evalúe esta información en los distintos niveles del modelo socioecológico para cada comunidad a la que atienda.
3. Identificar un objetivo de comportamiento adecuado basado en su evaluación.
4. Revisar las causas o barreras en cada nivel que permiten que el comportamiento continúe. Identificar intervenciones que se alineen con cada causa o barrera y que puedan utilizarse en los diferentes niveles.
5. Discutir con la comunidad las intervenciones sugeridas para cada nivel del modelo socioecológico.
6. Identificar las intervenciones apropiadas para el contexto en cada nivel. Las intervenciones deben planificarse para abordar las etapas de la teoría del cambio, primero aportando conocimientos y abordando los factores ambientales, motivando a las personas clave para obtener aprobación e intenciones y, por último, incitando a las personas a una acción que contribuya al objetivo general.

7. Aplicación de las intervenciones en cada nivel.
8. Supervisión para comprobar si se está produciendo el cambio. El cambio lleva su tiempo, pero hay que supervisarlos para asegurarse de que se está produciendo, aunque sea lentamente. Además, a medida que las personas avanzan en el proceso de cambio, sus barreras y causas cambian. Las intervenciones de cambio de comportamiento deben ajustarse a estos cambios para garantizar que el cambio pueda continuar.
9. Reconocer que cuando el cambio no se está produciendo como se pretendía, es necesario seguir evaluando y ajustando la intervención.
10. Seguir aplicando, supervisando, evaluando y ajustando el proceso de cambio.

Para más información, consulte el Manual para voluntarios sobre el cambio de comportamiento de la eCBHFA, que incluye:

1. Principios del cambio de comportamiento
2. El modelo ecológico social
3. Las etapas del cambio de comportamiento
4. Actividades para el cambio de comportamiento

Mensajes comunitarios



23. Fomentando conductas saludables en una comunidad

44. Hacer frente a los rumores

Descripción general

- Los rumores son historias de verdad incierta. Suelen propagarse en las comunidades durante las epidemias, cuando la gente siente miedo o ansiedad por la enfermedad. Los rumores suelen ofrecer una explicación de lo que se desconoce sobre la enfermedad, aunque la explicación no sea cierta.
- Los rumores incluyen la *desinformación* y la *desinformación*. Se habla de desinformación cuando se difunde información incorrecta, sin intención de engañar, por un malentendido o un error. Un ejemplo de desinformación es el rumor de que el ébola está causado por la brujería. En realidad, el ébola se propaga por un virus, pero la gente suele confundirlo con brujería porque no puede ver el virus o nunca ha oído hablar del virus del ébola.
- Desinformación es cuando se difunde intencionadamente información incorrecta para engañar o manipular, como las "noticias falsas", que son desinformación disfrazada de noticia y que a menudo se difunde para obtener beneficios políticos o económicos. Un ejemplo de desinformación es cuando alguien que vende multivitaminas anuncia que las pastillas "curan" el VIH, aun sabiendo que no es cierto.

En las epidemias, a menudo vemos dos tipos de rumores:

- Rumores sobre posibles casos
 - Estos rumores pueden violar la intimidad y el derecho a la confidencialidad de los miembros de la comunidad y ponerlos en peligro.
 - Los rumores pueden reflejar a menudo temores y prejuicios preexistentes en la comunidad. Esto puede llevar a culpar a diferentes personas o grupos. Este tipo de creencia falsa puede dar a los miembros de la comunidad "permiso" para discriminar a alguien o a un grupo sin sentirse culpables, debido a creencias falsas.
 - También pueden provocar el uso/desperdicio innecesario de recursos sanitarios cuando hay que hacer un seguimiento de los casos rumoreados
- Rumores sobre las causas o el tratamiento de la enfermedad
 - Puede distraer de los mensajes de salud pública
 - Pueden entrar en conflicto con los comportamientos y prácticas recomendados para luchar contra la epidemia
 - Pueden crear una situación peligrosa para los voluntarios y los profesionales de la salud si generan desconfianza.

Prestar atención a los rumores puede ayudarnos a comprender las creencias y percepciones que influyen en la gente. Utilizando esta información, podemos hacer que nuestros mensajes sean específicos para la comunidad, el contexto y las creencias. Los rumores también pueden servir como señal de advertencia de peligros como la violencia o los comportamientos de riesgo, para poder gestionarlos rápidamente.

Qué hacer y cómo hacerlo

Escuchar los rumores y captar la información

- Establecer un sistema de escucha de rumores
 - rumores implica algo más que oír las palabras de la gente. Para escuchar rumores con eficacia, es necesario:
 - Generar confianza entre los miembros de la comunidad
 - Identificar rumores no es tan sencillo como preguntar a la gente sobre los rumores que han oído. Esto no descubrirá necesariamente los rumores porque la gente puede creer que un rumor es cierto y, por lo tanto, no considerarlo un rumor. Además, es posible que la gente no confíe en usted para hablar de sus creencias.
 - Escuchar la lengua en la que la comunidad se siente más cómoda
 - Sintonizar con los medios de comunicación sociales y tradicionales para entender lo que la gente oye y lo que dice.
 - Entablar conversaciones abiertas y no estructuradas con diversos grupos de personas para comprender las creencias que tienen y por qué las tienen.
 - Organice debates en grupo con miembros de la comunidad y miembros de grupos comunitarios (como grupos de mujeres o de jóvenes).
 - Presta atención a lo que escucha durante tu trabajo como voluntario, pero también durante tu tiempo personal
- Establecer un método de recolección de información sobre rumores
 - Utilice un registro de rumores en el que pueda anotar:
 - Detalles - ¿Cuál es el rumor?
 - Fecha: ¿cuándo se oyó el rumor?
 - Lugar: ¿dónde se oyó el rumor?
 - Canal: ¿cómo se comparte o difunde el rumor?

Informar y ayudar a verificar rumores

- Comunique los rumores a su supervisor
 - Comparta la información de su registro de rumores con su supervisor
 - Pídeles que verifiquen si el rumor es cierto o falso
 - A veces, algunas partes de un rumor son ciertas y otras falsas. Es importante comprender los hechos
 - Siga las instrucciones de su supervisor para obtener más información sobre el rumor, si es posible.
 - Puede que le pidan que averigüe más información sobre el rumor entre los miembros de la comunidad.
 - También se le puede pedir que hable con la fuente del rumor para saber más sobre lo que se dice y por qué.
 - Explicar que está verificando un rumor, que puede ser cierto o no, y repita el rumor que has oído.
 - Pregunte qué hay de cierto o falso en el rumor que has oído y que expongan en términos sencillos los hechos y cómo los conocen.
 - Repita lo que ha oído, para comprobar que lo ha entendido correctamente. Si no está seguro, vuelva a preguntar.
 - Intenta averiguar qué desencadenó el rumor. Por ejemplo, ¿el rumor surgió a raíz de un mensaje mal redactado? ¿Un anuncio del gobierno? etc.

Planificar una respuesta a los rumores

- Elabore con su supervisor un plan para abordar y prevenir los rumores.
 - No ignore ni niegue los rumores
 - Los rumores no suelen desaparecer por sí solos y pueden causar graves problemas si no se abordan.
 - Sustituir los rumores por información veraz
 - Respetar las costumbres y creencias locales y adaptar los mensajes a las creencias y costumbres preexistentes.
 - Por ejemplo, un rumor común podría ser que el ébola está causado por la brujería; la respuesta convencional es referirse al ébola como un virus. Sin embargo, en lugar de negar esta creencia preexistente, puede ser más útil aceptar que esto es lo que la gente cree y crear recomendaciones y mensajes que se alineen como: no toques a esta persona sin protección pero siéntete libre de proporcionarle comida [y oraciones] como muestra de empatía
 - Utilizar canales de comunicación/personas en las que confíen los miembros de la comunidad
 - Utilizar un lenguaje que la gente entienda y con el que se sienta cómoda
 - Siga conversando con las comunidades para asegurarse de que le entienden

45. Primeros auxilios psicológicos (PAP)

Descripción general

PAP es...

- Reconfortar a alguien que está en apuros y ayudarlo a sentirse seguro y tranquilo.
- Evaluar las necesidades y preocupaciones.
- Proteger a las personas para que no sufran más daños.
- Proporcionar apoyo emocional.
- Ayudar a cubrir las necesidades básicas inmediatas, como comida y agua, una manta o un lugar temporal donde quedarse.
- Escuchar a las personas sin presionarlas para que hablen.
- Ayudar a las personas a obtener información, servicios y apoyo social.

PAP no es...

- Algo que sólo hacen los profesionales.
- Asesoramiento o terapia profesional.
- Fomentar un debate detallado sobre el suceso que ha causado la angustia.
- Pedir a alguien que analice lo que le ha ocurrido.
- Presionar a alguien para que dé detalles de lo sucedido.
- Presionar a las personas para que compartan sus sentimientos y reacciones ante un suceso.

Qué hacer y cómo hacerlo

El PAP consiste en consolar a alguien que está en apuros y ayudarlo a sentirse seguro y tranquilo. Proporciona apoyo emocional y ayuda a las personas a atender sus necesidades básicas inmediatas y a encontrar información, servicios y apoyo social. Los tres principios de acción de Mirar, Escuchar y Vincular indican que el PAP es una forma de acercarse a alguien en apuros, evaluar qué ayuda necesita y ayudarlo a obtener esa ayuda.

MIRAR (prestar atención a una situación)

- Determinar lo que ha ocurrido o está ocurriendo.
- Determinar quién necesita ayuda.
- Identificar los riesgos para la seguridad.
- Identificar las lesiones físicas.
- Identificar las necesidades básicas y prácticas inmediatas.
- Observar las reacciones emocionales.

ESCUCHAR (prestar atención a la persona)

- Presentarse.
- Prestar atención y escucha activamente.
- Acepta los sentimientos de los demás.
- Calmar a la persona angustiada.
- Preguntar por las necesidades y preocupaciones.
- Ayudar a la(s) persona(s) en apuros a encontrar soluciones a sus necesidades y problemas.

VINCULAR (actúe para ayudar)

- Buscar información.
- Conectar con los seres queridos y el apoyo social de la persona. Abordar problemas prácticos.
- Obtener servicios y otras ayudas.

La escucha activa es un componente clave de la PAP

- Concéntrese activamente en lo que dice la persona afectada.
- No le interrumpa ni intente asegurarle que todo irá bien.
- Mantenga un contacto visual frecuente (si es culturalmente apropiado) y asegúrese de que su lenguaje corporal indica que está escuchando.
- Toque suavemente la mano o el hombro de la persona afectada, si procede.
- Dedique tiempo a escuchar cuando la gente describa lo sucedido. Contar su historia ayudará a la gente a comprender y, finalmente, aceptar el suceso.