

Curso de rastreo de casos y contactos por COVID-19



Material traducido y adaptado por el Servicio de Formación de la Gerencia Regional de Salud del documento:

Johns Hopkins

Bloomberg School of Public Health.

Emily S. Gurley, PhD



Copyright © 2020 Johns Hopkins University and Emily Gurley. Except where otherwise noted, this work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Índice de contenido

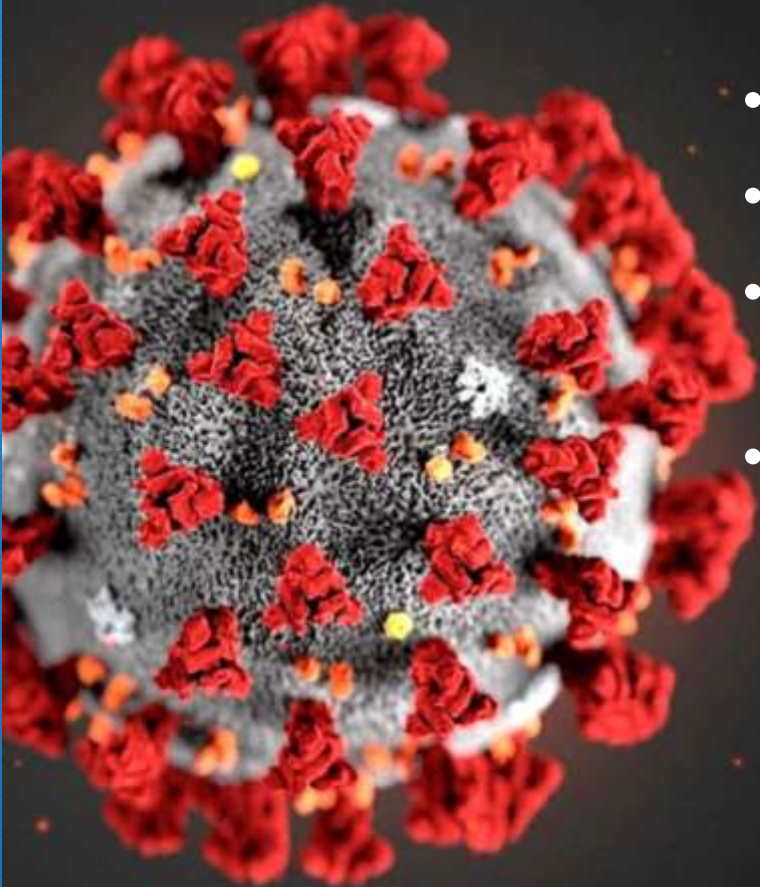
- Aspectos generales de la COVID-19
- Aspectos básicos del rastreo de los contactos de la COVID-19
- Pasos para investigar los casos y rastrear sus contactos
- Ética del rastreo de los contactos y herramientas tecnológicas
- Habilidades para lograr una comunicación eficaz

Aspectos generales de la COVID-19

Objetivos de aprendizaje

- Conocer los orígenes del COVID-19
- Aprender a identificar síntomas y signos
- Conocer los métodos de diagnóstico
- Describir el estado de infección
- Vías de transmisión del virus

Descripción del coronavirus



- Hay muchos tipos de coronavirus
- Pueden infectar diversos mamíferos, aves y al hombre
- Infectan de otras especies al hombre y también entre personas
- Otros coronavirus:
 - síndrome respiratorio agudo o SARS coronavirus
 - síndrome respiratorio del Medio Oriente, MERS coronavirus
 - SARS-coronavirus 2

Historia natural

- El SARS-CoV-2 es el virus que causa la enfermedad llamada COVID-19 abreviatura de enfermedad por coronavirus originada en 2019
- No todo el mundo que se infecta tiene síntomas
- Cuando un paciente tiene signos/síntomas nos interesa saber:
 - Cuáles son esos síntomas/signos
 - Cuánto tiempo lleva con síntomas
 - Cuánto tiempo podría infectar
 - Dónde y cuándo ha podido diseminar el virus

Diferenciar síntomas y signos

- Signos: medidas objetivas fácilmente detectadas por exploración general. Por ejemplo:
 - Fiebre
 - Taquipnea(mayor numero de respiraciones)
- Síntomas: manifestaciones declaradas por el propio paciente. Por ejemplo:
 - Fatiga
 - Nauseas
 - Disminución de gusto y olfato
 - Molestias musculares
- La fiebre es síntoma y signo

Síntomas y signos de covid-19

Los síntomas y signos pueden ser muy variables

- ▶ Hay personas sin síntomas “Asintomáticos”
- ▶ Otras personas tienen síntomas leves, cuadros pseudogripales
- ▶ Otros cursan con enfermedad grave e incluso muerte

Síntomas comunes

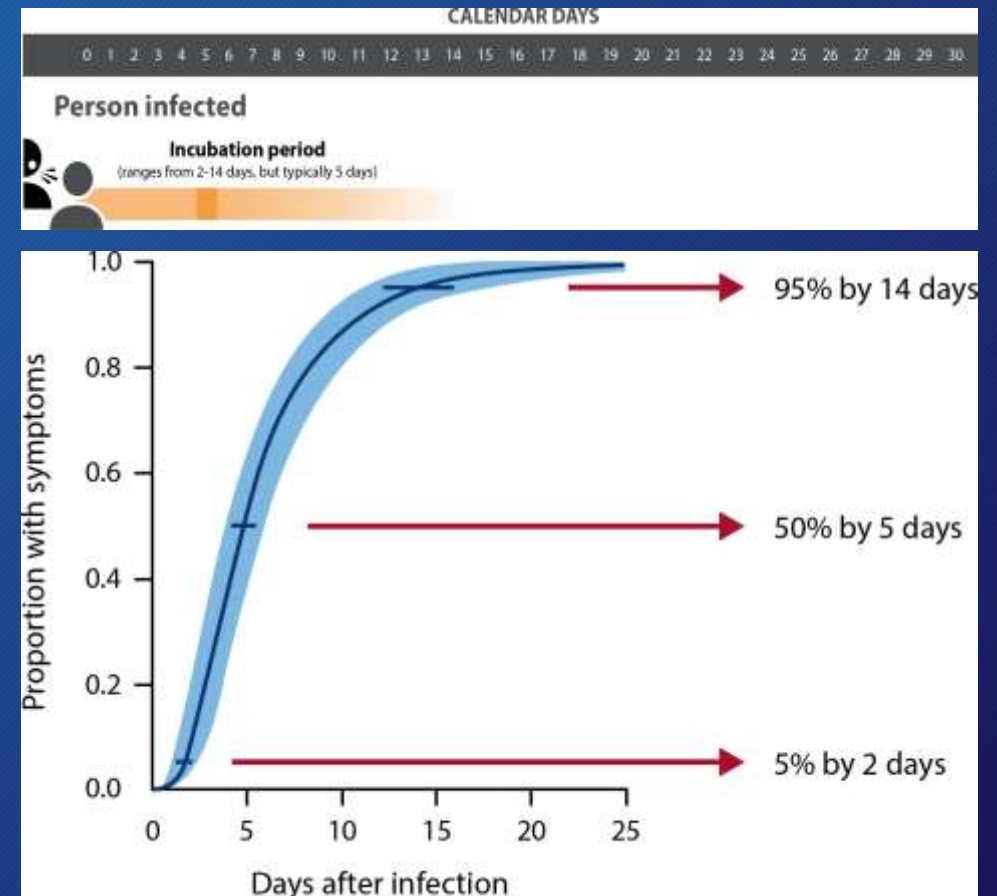
- ▶ Fiebre
- ▶ Fatiga
- ▶ Escalofríos
- ▶ Dolores musculares
- ▶ Tos
- ▶ Disminución del gusto y olfato
- ▶ Dificultad respiratoria
- ▶ Cefalea
- ▶ Dolor de garganta

Gravedad

- Algunos síntomas y signos nos indican que la enfermedad no va bien o que esta progresando
- El signo más común que indica progresión es el aumento y severidad de la fiebre y el incremento de la dificultad respiratoria.
- Los pacientes deben acudir a su médico si presentan síntomas o signos de emergencia como:
 - Coloración azulada de labios o cara
 - Aumento de la frecuencia respiratoria
 - Dificultad en la respiración
 - Dolor de pecho
 - Confusión

Periodo de incubación

- ▶ El periodo de incubación es el tiempo desde que alguien es infectado hasta que aparecen los síntomas
- ▶ El periodo de incubación del SARS-CoV-2 oscila entre los 2 y 14 días
- ▶ 50% enfermará 5 días tras ser infectado



Periodo de infección

- El periodo de infección es el tiempo durante el cual alguien puede infectar por SARS-CoV-2 y puede transmitir el virus a otras personas
- Para personas con la enfermedad por COVID-19:
 - El periodo de infección comienza dos días antes de comenzar los síntomas y signos de enfermedad
 - El final del periodo de infección es definido cuando:
 - Es por lo menos 10 días después de la aparición de la enfermedad
 - Y los síntomas están mejorando
 - Y no ha habido fiebre en los últimos 3 días
- Las personas asintomáticas también pueden infectar
 - Para estas personas es más complicada la definición de periodo de infección

Periodo de infección



Diagnóstico

- Pruebas diagnósticas para identificar el virus en el cuerpo
 - ▶ Prueba de reacción en cadena de la polimerasa (PCR) (también llamadas pruebas moleculares)
 - ▶ Estas pruebas indican que el virus se está reproduciendo en sus células
- Pruebas que identifican los anticuerpos del virus, generalmente en la sangre
 - ▶ Los anticuerpos son producidos por el sistema inmunológico para combatir los virus o las bacterias
 - ▶ Algunos anticuerpos (IgG) comienzan a desarrollarse cuando se está enfermo y pueden ser identificados después de que se recupere

Diagnóstico de infección activa

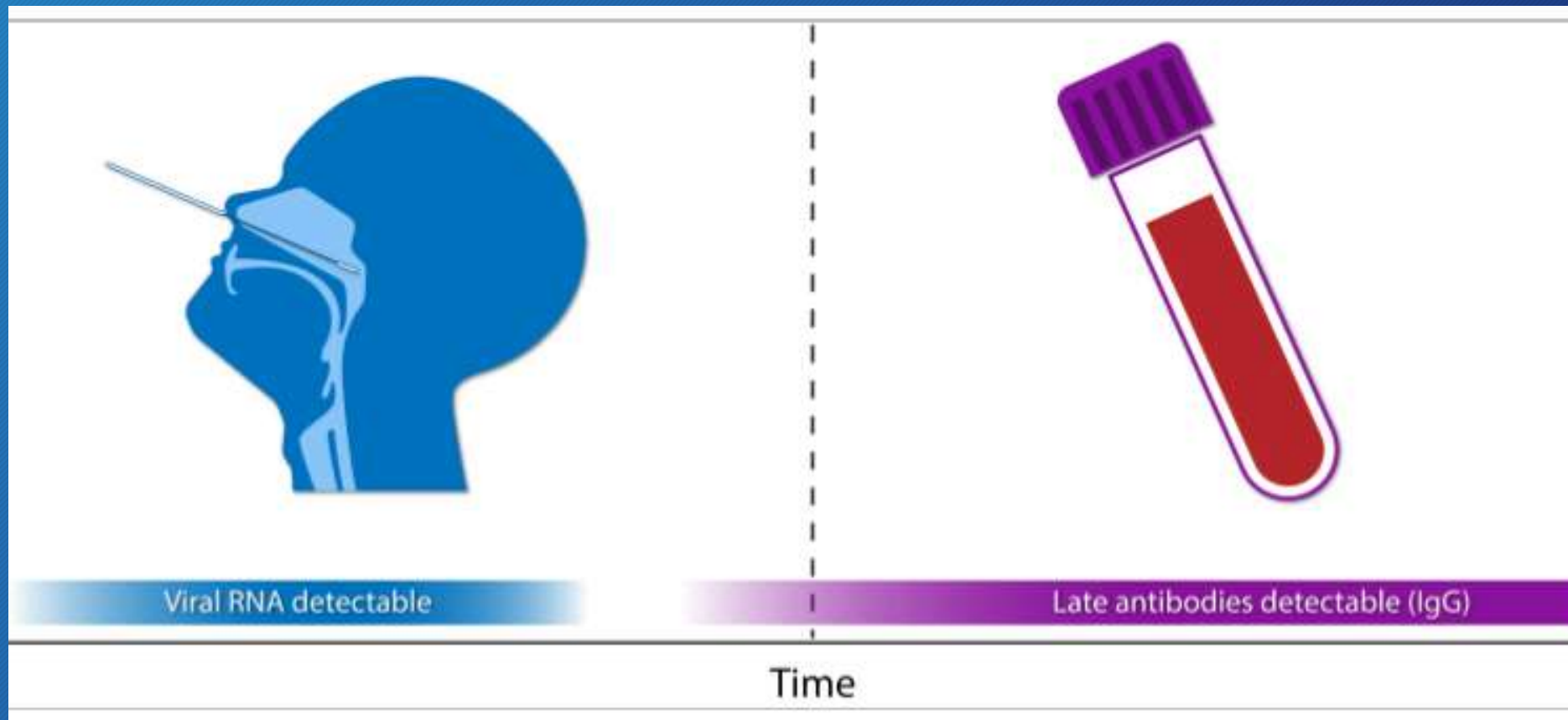
- La prueba PCR se hace generalmente para detectar a las personas con signos y síntomas
 - ▶ Detecta el ARN (material genético) del virus.
 - ▶ El hisopo se toma de la nariz, la garganta o la boca.
 - ▶ La saliva también puede ser analizada.
- Una prueba PCR positiva ...
 - ▶ Muestra que hay partículas de virus en la muestra.
 - ▶ Significa que hay una infección activa.
 - ▶ A veces hay resultados negativos falsos.
 - ▶ No todas las personas con infección tendrán ARN en su muestra.

Diagnóstico de infección pasada

- El anticuerpo IgG es la prueba de anticuerpos más común...
 - ▶ El cuerpo comienza a producir anticuerpos Ig G 10 a 14 días después de la infección
 - ▶ Las pruebas de anticuerpos se realizan generalmente en la sangre
 - ▶ Se pueden realizar después de que alguien se recupere o en personas que nunca tuvieron síntomas
- Una prueba positiva de anticuerpos Ig G ...
 - ▶ Muestra que fue infectado con el virus en el pasado
 - ▶ No dice cuándo fue infectado
 - ▶ Podría significar que tiene alguna protección contra una futura infección de SARS-CoV-2 (no hay evidencia)

Infección presente vs infección pasada

¡ Recuerde que ninguna prueba es perfecta !



Transmisión

- ▶ Las personas infectadas tienen el virus en su boca, nariz y garganta
- ▶ Las gotas salen cuando estamos hablando, riendo, tosiendo y estornudando
- ▶ Esas gotitas pueden entrar en la boca, la nariz o los ojos de otra persona
- ▶ Las superficies pueden tener virus de las gotas respiratorias de alguien
- ▶ Los virus pueden "sobrevivir" en las superficies y luego contaminar las manos de otros
- ▶ Las manos pueden transferir el virus a la boca, la nariz o los ojos
- ▶ ¡ Lavarse las manos es lo MAS IMPORTANTE!

Transmisión por gotas



Photo credit: US Centers for Disease Control and Prevention (CDC) / Brian Judd. (2009).

Las gotas pueden...

- ▶ Viajar durante estornudos, tos, hablar y cantar
- ▶ Viajar hasta mas de 2 metros
- ▶ Depositarse en los ojos, nariz o boca de las personas
- ▶ Depositarse en superficies

El uso de mascarilla puede reducir la transmisión

La transmisión es más probable con un contacto más cercano

- ▶ Contacto físico
- ▶ Contacto cercano (dentro de 1,5 m durante 15 minutos o más)
- ▶ Entorno compartido (por ejemplo, oficinas y restaurantes)
- ▶ Compartir comida y baños
- ▶ Compartir camas
- ▶ La transmisión es más probable entre personas que viven juntas (contacto físico y espacios compartidos)

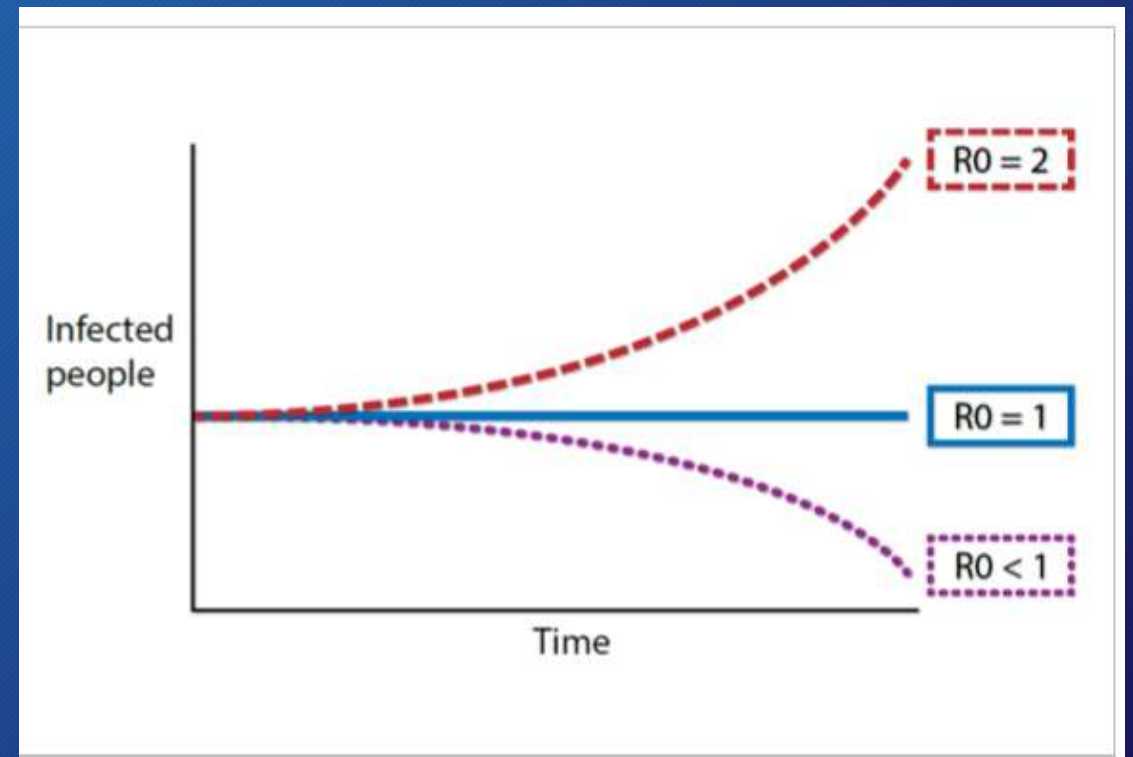
Ventana de oportunidad



Número reproductivo

Número de reproductivo (R_0 o R -Nada)

- ▶ Número de reproductivo: el número de personas que una persona infectada infectará si todas las personas con las que tiene contacto son susceptibles
- ▶ Esta es una buena forma de medir la rapidez con la que se puede propagar una enfermedad
- ▶ Cuanto más alto sea el número de reproductores, más gente se infectará



Índice de contenido

- Aspectos generales de la COVID-19
- **Aspectos básicos del rastreo de los contactos de la COVID-19**
- Pasos para investigar los casos y rastrear sus contactos
- Ética del rastreo de los contactos y herramientas tecnológicas
- Habilidades para lograr una comunicación eficaz

Aspectos básicos del rastreo de los contactos de la COVID-19



Material traducido y adaptado por el Servicio de Formación de la Gerencia Regional de Salud del documento:

Jhons Hopkins

Bloomberg School of Public Health.

Emily S. Gurley, PhD



Copyright © 2020 Johns Hopkins University and Emily Gurley. Except where otherwise noted, this work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Aspectos básicos del rastreo de los contactos de la COVID-19

- Rastreo de los contactos para la prevención de la COVID-19
- Seguimiento de contactos para la prevención de COVID-19
- Definición de caso, contacto, aislamiento y cuarentena
- Cálculo de la duración del aislamiento y la cuarentena
- Identificación de situaciones de alto riesgo
- Resumen

Rastreo de los contactos para la prevención de la COVID-19

Objetivos de aprendizaje

- Describir qué es el rastreo de contactos y cómo detiene la transmisión del SARS-CoV-2
- Definir un caso de COVID-19 y un contacto
- Explicar el significado y el propósito del aislamiento y la cuarentena.
- Calcular cuánto tiempo debe aislarse un caso y cuánto tiempo un contacto debe estar en cuarentena
- Describir la conexión entre el período infeccioso y el aislamiento y la cuarentena.
- Identificar entornos de alto riesgo para la transmisión que requieren una acción adicional

Seguimiento de contactos para la prevención de COVID-19

Caso de COVID-19

- Diagnosticar un caso de COVID-19 es importante porque tenemos que actuar cuanto antes:
- Apoyar a la persona infectada
 - Garantizar que tengan acceso a la atención médica
 - Ofrecer tratamiento
 - Limitar su contacto con otras personas
- Identificar a las personas que puedan haberse infectado
- Informar sobre su exposición
 - Ofrecer tratamiento
 - Limitar su contacto con otras personas

Prevención de Salud Pública para el COVID-19

- Si podemos limitar el contacto entre las personas infectadas y otros, podemos limitar las oportunidades de transmisión del virus.

Cronología de la infección: período infeccioso



Cronología de la infección: período infeccioso



Image source: Center for Teaching and Learning, Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health.

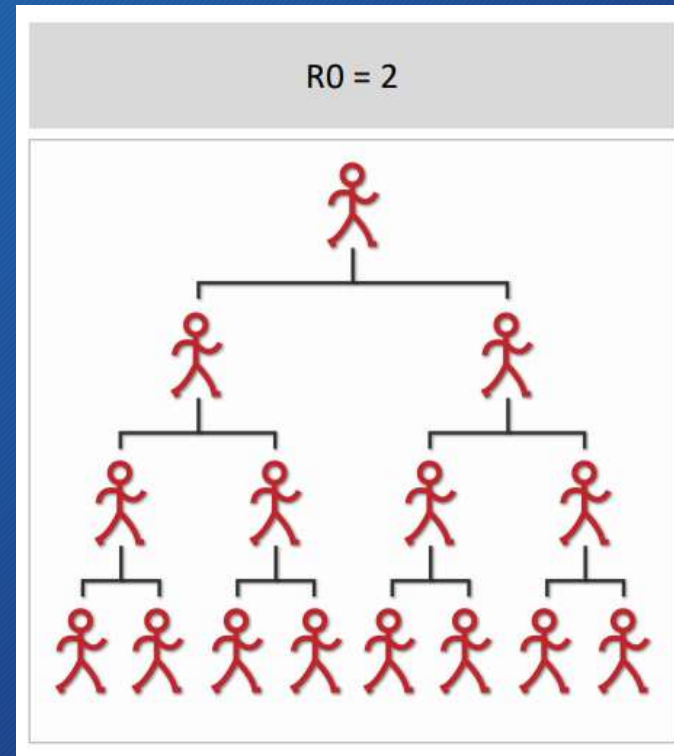
Cronología de la infección: ventana de oportunidad



Image source: Center for Teaching and Learning, Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health.

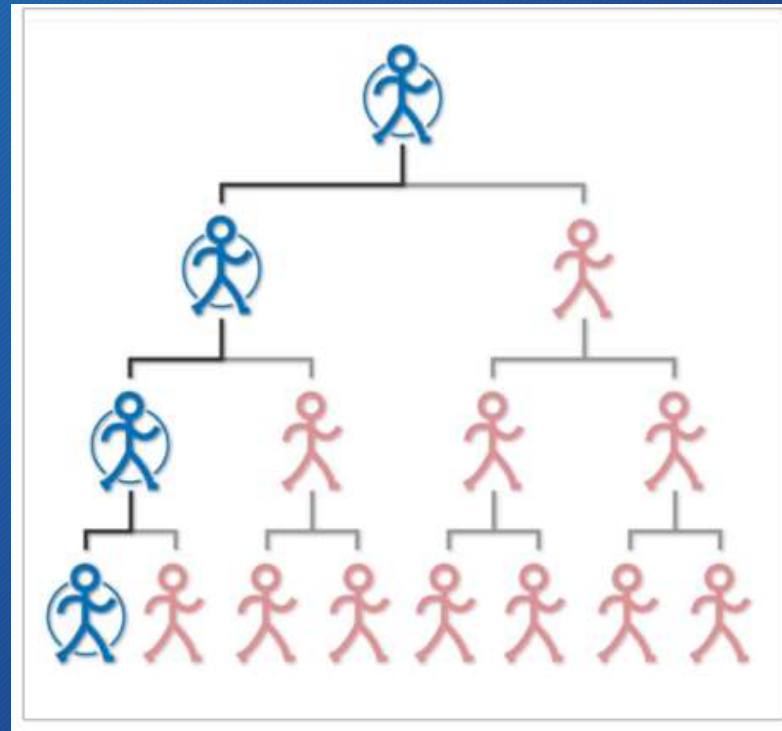
Transmisión

- El aislamiento y la cuarentena pueden tener un gran impacto en la reducción de la transmisión
- Detener una cadena de transmisión puede prevenir muchos casos futuros



¿Qué sucede si cada uno evita que cada caso infecte a una sola persona?

- La cuarentena puede tener un gran impacto en la reducción de la transmisión
- Detener una cadena de transmisión puede prevenir muchos casos futuros



Definición de caso, contacto,
aislamiento y cuarentena

Casos y contactos

Caso

- Alguien que tenga COVID-19
- Suele tener una prueba de laboratorio positiva

Caso sospechoso o probable

- Alguien expuesto a un caso que desarrolla síntomas, incluso si aún no se ha realizado una prueba

Contacto

Alguien que tuvo contacto con un caso mientras era infeccioso

- Durante su enfermedad
- 2 días antes de que comenzara su enfermedad

Tres tipos de contacto

- Persona que ha cuidado a un caso
- Contacto cercano: a menos de 2 metros y durante más de 15 minutos (sin mascarilla)
- En medios de transporte de largo recorrido: situados en un radio de dos asientos alrededor de un caso y han tenido contacto con dicho caso.

Aislamiento vs Cuarentena

Aislamiento

- Mantiene a las personas enfermas separadas de gente sana
- Restringido a quedarse en casa, evitar salir de la habitación y con la puerta cerrada.
- Se mantiene
 - Hasta 3 días desde la resolución de la fiebre y de la clínica con un mínimo de 10 días después del inicio de los síntomas.
 - En asintomáticos hasta 10 días desde fecha de diagnóstico.

Cuarentena

- Restringe el movimiento y el contacto de personas sanas que podrían haber estado expuestas al contagio.
- Durante 10 días desde el último contacto con la persona que está infectada.

Cálculo de la duración del aislamiento y la cuarentena

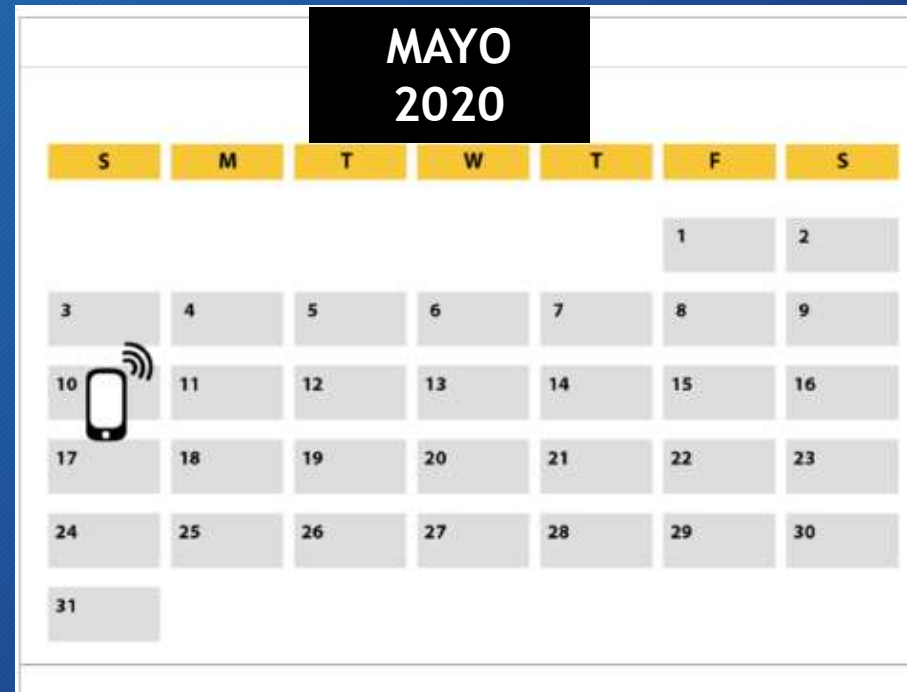
¿Cuánto tiempo se debe aislar un caso de los demás?

- Respuesta corta:
 - Idealmente, siempre que sean infecciosos
- Respuesta más larga:
 - Hasta que se recuperen por completo
 - Para cuando se les diagnostica, ya estarán enfermos
 - Debe controlar sus síntomas.
 - Ya no son infecciosos después de recuperar
- ** Al menos 10 días después del inicio de los síntomas y si otros síntomas se han resuelto

MAYO 2020						
S	M	T	W	T	F	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						


Definición de su período infeccioso: llame al caso

- Supongamos que llama al caso el 10 de mayo



Definición de su período infeccioso: llame al caso

- Supongamos que llama al caso el 10 de mayo
- Te dicen que enfermó el 9 de mayo

MAYO 2020						
S	M	T	W	T	F	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9 
10 	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Definición de su período infeccioso: llame al caso

- Supongamos que llama al caso el 10 de mayo
- Te dicen que se enfermaron el 9 de mayo
- Sabes que fueron infecciosos desde los 2 días antes que enfermaran, y será durante 10 días después de su comienzo



Definición de su período infeccioso: llame al caso

- Supongamos que llama al caso el 10 de mayo
- Te dicen que se enfermaron el 9 de mayo
- Sabes que fueron infecciosos desde los 2 días antes que enfermaran, y será durante 10 días después de su comienzo
- $9 \text{ mayo} + 10 \text{ días} = 19 \text{ mayo}$



Definición de su período infeccioso: seguimiento

- El caso necesitará un seguimiento continuo realmente para saber cuando puede terminar el aislamiento
 - Necesidad de saber cuándo se resuelven los síntomas (sin medicación)



Identificación de contactos en su período infeccioso

- Supongamos que se recuperan por completo el 19 de mayo
- Ahora que conoce su período de contagio, puede ayudarlos a identificar sus contactos
- Llamar el 10 de mayo
- Preguntarás sobre los contactos que tuvieron del 7 de mayo al 10 de mayo



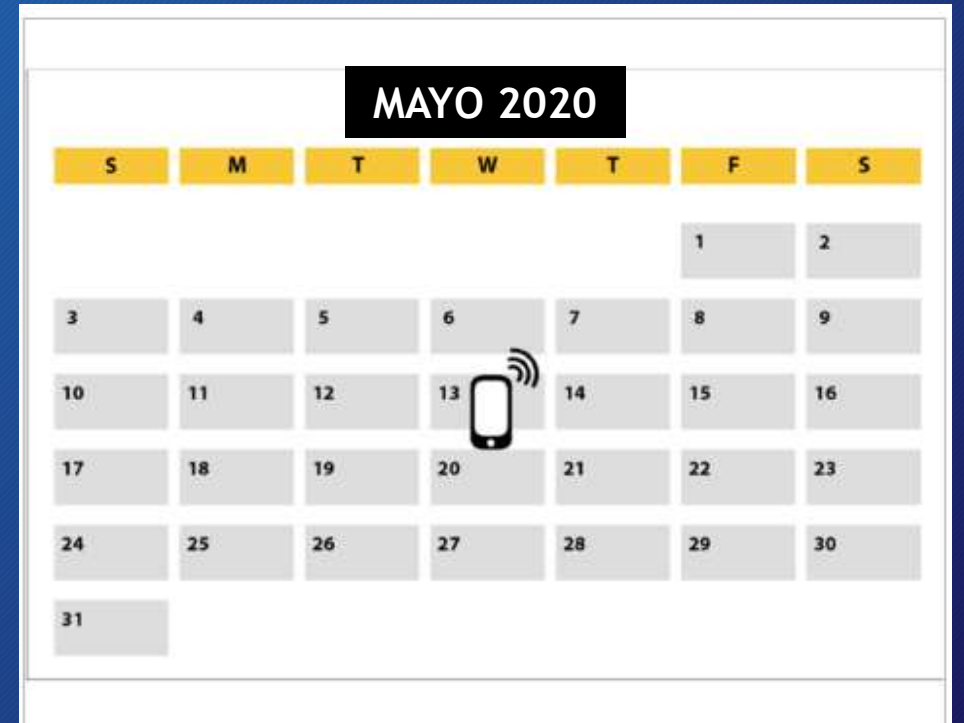
¿Cuánto tiempo debe permanecer un contacto en cuarentena?

- Respuesta corta:
 - Idealmente, siempre que pueda ser infeccioso
 - Respuesta más larga:
 - 10 días después del último contacto con alguien que es contagioso
 - Casi todas las personas infectadas desarrollar la enfermedad dentro de los 10 días
 - El último contacto puede haber sido hace días
 - El contacto puede estar en curso
- ** Si han desarrollado síntomas, debe ser considerado un caso

MAYO 2020						
S	M	T	W	T	F	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

¿Cuánto tiempo debe permanecer un contacto en cuarentena? Llamar al contacto

- Supongamos que llama a un contacto el 13 de mayo



¿Cuánto tiempo debe permanecer un contacto en cuarentena? Último contacto con el caso

- Supongamos que llama a un contacto el 13 de mayo
- Según la llamada, comprende que su último contacto con el caso fue en 10 de mayo



¿Cuánto tiempo debe permanecer un contacto en cuarentena? Calcular

- Supongamos que llama a un contacto el 13 de mayo
- Según la llamada, comprende que su último contacto con el caso fue el 10 de mayo
- Por lo tanto, deben recibir instrucciones para cuarentena durante 10 días desde esa última exposición



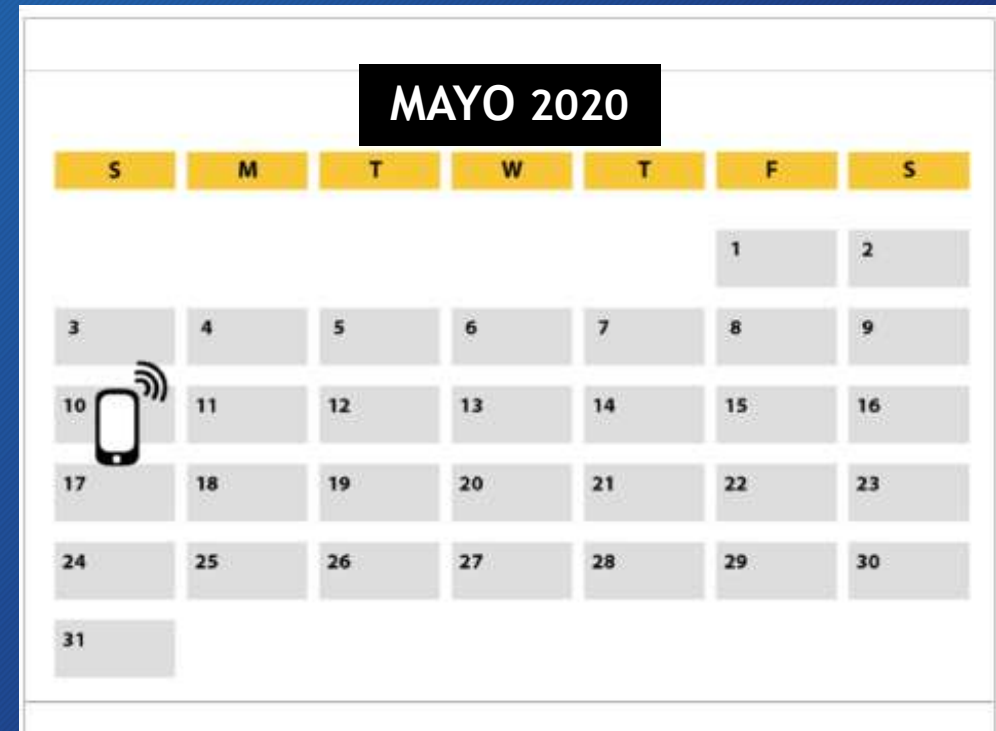
¿Cuánto tiempo debe permanecer un contacto en cuarentena? Calcular

- Supongamos que llama a un contacto el 13 de mayo
- Según la llamada, comprende que su último contacto con el caso fue el 10 de mayo
- Por lo tanto, deben recibir instrucciones para cuarentena durante 10 días desde esa última exposición
- 10 mayo + 10 días = 20 mayo



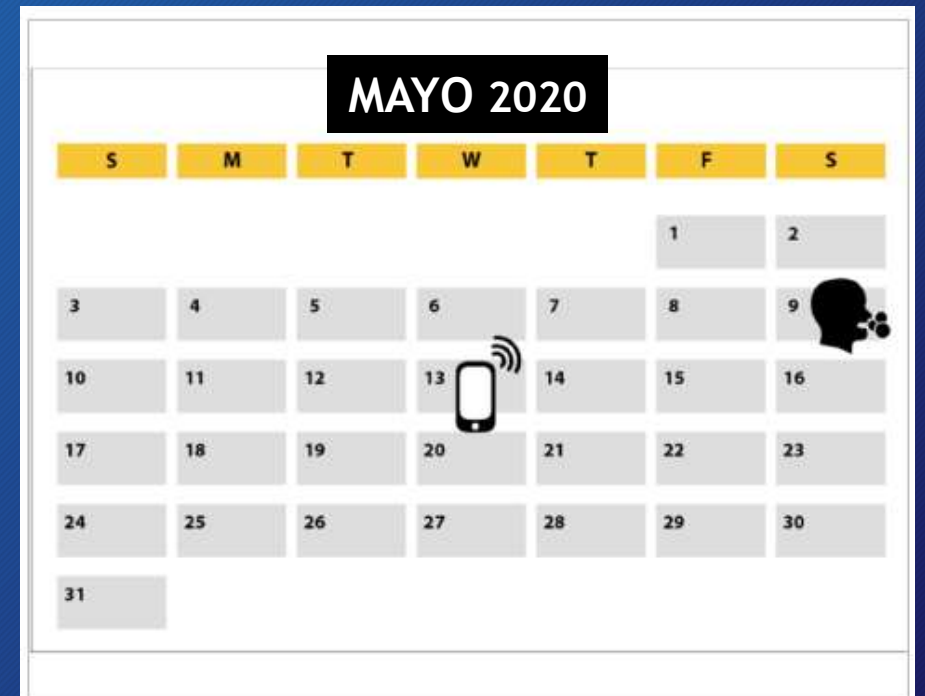
Los contactos que viven con casos pueden necesitar una cuarentena más prolongada si no se ha aislado el caso

- El contacto debe ponerse en cuarentena inmediatamente y durante los 10 días siguientes a la recuperación del caso
 - Entonces, la cuarentena podría durar más de 10 días para algunos contactos



Los contactos que viven con casos pueden necesitar una cuarentena más prolongada: Inicio de la enfermedad

- El contacto debe ponerse en cuarentena inmediatamente y durante los 10 días siguientes a la recuperación del caso
 - Entonces, la cuarentena podría durar más de 10 días para algunos contactos
- Supongamos que damos por finalizado el caso el 13 de mayo y la persona con la que viven enfermó el 9 de mayo



Los contactos que viven con casos pueden necesitar una cuarentena más prolongada: Calcular

- El contacto debe ponerse en cuarentena inmediatamente y durante los 10 días siguientes a la recuperación del caso
 - Entonces, la cuarentena podría durar más de 10 días para algunos contactos
- Supongamos que damos por finalizado el caso el 13 de mayo y la persona con la que viven se enfermó el 9 de mayo
- Supongamos también que el caso está completamente recuperado el 19 de mayo (10 días)



Los contactos que viven con casos pueden necesitar una cuarentena más prolongada: 10 días después de su último contacto infeccioso

- El contacto debe ponerse en cuarentena inmediatamente y durante los 10 días siguientes a la recuperación del caso
 - Entonces, la cuarentena podría durar más de 10 días para algunos contactos
- Supongamos que damos por finalizado el caso el 13 de mayo y la persona con la que viven se enfermó el 9 de mayo
- Supongamos también que el caso será completamente recuperado el 19 de mayo (10 días)
- Por lo tanto, 10 días después de su última infección el contacto sería el 29 de mayo, si no se hubiese aislado el caso



Identificación de situaciones de alto riesgo

Términos importantes

- Entornos de vivienda colectiva
- Un entorno de vida compartido donde cada individuo o familia tiene una vivienda privada y comparte instalaciones comunes de comedor, recreación y otras.
- Subpoblación de alto riesgo
- Un segmento de la población que tiene características que aumentan el riesgo de infección o enfermedad grave

- Factores que aumentan el riesgo para la infección y la enfermedad severa



- Poblaciones con mayor riesgo:
 - Entorno de contacto denso
 - Dificultad para contactar, rastrear e identificar exposiciones
 - Difícil de aislar o poner en cuarentena
 - Mayor riesgo de infección y enfermedad grave o muerte

Entorno de contacto denso

- Grandes multitudes de personas
- Interacción de contacto cercano
 - Contacto físico
 - Dentro de 2 metros por períodos prolongados de tiempo
- Puede dar lugar a un evento de "superdifusión": un nivel inusualmente alto número reproductivo

Ejemplos

- Conferencias
- Transporte masivo
- Servicios religiosos
- Lugares de trabajo
- Bares
- Gimnasios
- Escuelas
- Eventos deportivos
- Conciertos

Difícil de contactar, rastrear e identificar exposiciones

- Los contactos cercanos pueden ser desconocidos
- La recuperación de contactos cercanos puede no ser fiable
- Puede haber demasiados contactos y dificultades para determinar quién tiene mayor riesgo de infección

Difícil de contactar, rastrear e identificar exposiciones

- Los contactos cercanos pueden ser desconocidos
- La recuperación de contactos cercanos puede no ser confiable
- Puede haber demasiados contactos y dificultades para determinar quién tiene mayor riesgo de infección

Ejemplos:

- refugio para indigentes
- Puede que no recuerde todos los contactos
- Los contactos pueden estar dispersos en múltiples provincias
- Dificultad para localizar o probar contactos

Difícil de aislar o poner en cuarentena

- Incapaz de distanciarse de los demás
 - Diseño de casa o instalación
 - Discapacidades del desarrollo
 - No hay suficientes recursos
 - Máscaras, guantes, personal
 - Presiones sociales
- No dispuesto a cooperar

Ejemplos

- centro de cuidados intermedios
- Un hogar con personas con necesidades especiales
 - Es posible que los residentes no puedan cooperar
 - Puede que no comprenda los conceptos de higiene y distanciamiento social
 - Difícil de eliminar a los que necesitan atención de personas infectadas
 - Más difícil de mantener los recursos (máscaras, batas) para una prevención eficaz

Mayor riesgo de infección y enfermedad grave o muerte

- Por frecuentes contactos cercanos
- Por problemas médicos subyacentes (enfermedad cardíaca, respiratoria, sistema inmunológico deficiente)
- Puede exponerse al virus varias veces

Ejemplos

- centro asistido
 - Situación de vida en comunidad
 - La mayoría de los residentes mayores de 60 años
 - Múltiples niveles de atención, incluyendo enfermería especializada,
- instalaciones, que cuidan personas con enfermedades o lesiones

Los rastreadores de contactos deben ayudar a identificar situaciones de alto riesgo

- Recopile la información necesaria para evaluar el riesgo con precisión:
 - Ubicación y tipo de interacciones
 - Información de contacto del lugar
 - Nombres de contactos cercanos
 - Detalles sobre el número de vuelo, el nombre de la película, el nombre de la conferencia, el nombre de la clase, el nombre de la instalación
- La identificación puede depender de notar un patrón entre múltiples llamadas
- Notificar caso que puede requerir un seguimiento adicional
- Comunicar inmediatamente a un supervisor

Resumen

Resumen del rastreo de contactos

- Podemos detener la transmisión de COVID-19 si podemos identificar los casos y sus contactos rápidamente y conseguir que limiten su contacto con otras personas
- Los casos deben aislarse mientras sean infecciosos, por lo menos durante 10 días después se enferman
- Los contactos deben permanecer en cuarentena durante 10 días después de su último contacto con un paciente infeccioso
- Algunos casos pueden tener contacto cercano con muchas personas debido a dónde han estado o donde viven, y estas situaciones deben ser informadas inmediatamente a su supervisor

Índice de contenido

- Aspectos generales de la COVID-19
- Aspectos básicos del rastreo de los contactos de la COVID-19
- **Pasos para investigar los casos y rastrear sus contactos**
- Ética del rastreo de los contactos y herramientas tecnológicas
- Habilidades para lograr una comunicación eficaz

Pasos para investigar los casos y rastrear sus contactos



Material traducido y adaptado por el Servicio de Formación de la Gerencia Regional de Salud del documento:

Jhons Hopkins

Bloomberg School of Public Health.

Emily S. Gurley, PhD



Copyright © 2020 Johns Hopkins University and Emily Gurley. Except where otherwise noted, this work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Objetivos de aprendizaje

- Identificar todos los pasos para investigar los casos y rastrear sus contactos.
- Proporcionar ejemplos de los tipos de preguntas que podría hacer en cada paso.
- Describir los tipos de apoyo social que, casos y contactos, pueden necesitar para llevar a cabo el aislamiento y la cuarentena.
- Presentar un ejemplo de la investigación de un caso sencillo y una llamada de rastreo de contactos.

Pasos básicos

Presentación



Presentarse
Obtener información
básica del caso.

Averiguar Periodo Infeccioso



Averiguar el período
infeccioso probable del
caso.

Identificación de Contactos



Preguntar al caso
sobre los contactos
durante su período
infeccioso

Aislamiento



Proporcionar
instrucciones de
aislamiento al caso,
identificar problemas
y proporcionar apoyo.

Iniciar el rastreo de contactos



Llamar a los
contactos del caso
para informar sobre
su exposición,
preguntar sobre los
síntomas y dar
instrucciones para la
cuarentena.

Establecer controles regulares



Revisar el caso y sus
contactos hasta que su
aislamiento o cuarentena
termine.

Seis pasos para investigar los casos y rastrear sus contactos

6

Visión general del proceso (6 pasos)

Pasos 1-4: Llamar al caso

- Paso 1: Presentaciones
- Paso 2: Preguntar sobre el período infeccioso
- Paso 3: Identificar los contactos
- Paso 4: Instrucciones sobre el aislamiento

Paso 5: Llamar a los contactos

- Informar sobre la exposición, preguntar por síntomas, información sobre la cuarentena

Paso 6: Realizar controles regulares con el caso y el contacto(s)

Llamar al “caso”

- Presentación
- Periodo Infeccioso
- Identificar Contactos
- Instrucciones Aislamiento

Llamar a “contacto/s”

- Llamar al 1^{er} contacto
- Llamar al 2^o contacto
- Llamar al ... contacto

Seguimiento

- Planificar los controles

Pasos
1 · 2 · 3 · 4



Paso
5



Paso
6

Presentarse a sí mismo y la situación al “caso”

Identifique su organización

- "Hola, soy Luis del centro de salud. ¿Es usted María?"

Confirmar identidad y residencia del “caso”

- "Encantado de conocerle, María. Necesito tratar alguna información sensible con usted. Antes de seguir hablando, ¿puede decirme su fecha de nacimiento y su dirección?"

Comentar el resultado (test positivo)

- "Llamo por su prueba de coronavirus. ¿Se ha puesto en contacto alguien del centro con usted?"

Presentarse a sí mismo y la situación al “caso”

Describir la importancia y beneficios de la llamada

- "Llamo para ver cómo estás y para ayudar a mantenerte a ti, a tu familia y a tu comunidad libre de contagio".

Confirmar que la llamada es confidencial

- "Lo que hablamos es entre tú y yo, es confidencial".

Informar sobre la duración y la seguridad de la llamada

- "Esta llamada debería durar unos 20 minutos. ¿Es ahora es un buen momento? ¿Estás en un espacio seguro para hablar?"

Presentarse a sí mismo y la situación del caso

- Durante la llamada, haga una pausa y evalúe la necesidad de atención médica si:
 - La persona tiene problemas para respirar, dolor en el pecho que no desaparece, confusión o problemas para hablar

Preguntar por el periodo infeccioso

Hacer preguntas para determinar el período infeccioso

Si tenían síntomas:

- ¿En qué fecha comenzaron los síntomas?
- ¿Sentiste que tenías fiebre?
- ¿Ha mejorado la fiebre sin medicación?
- ¿Cómo se siente ahora?

Si no tenían síntomas:

- ¿En qué fecha se hizo la prueba? ¿Qué tipo de prueba se hizo?

• Usar las respuestas para:

- Calcular el período de tiempo en que el caso puede haber propagado el SARS- CoV-2 a otros (es decir, a los contactos)
- Averiguar quién estuvo cerca del caso durante ese período de tiempo

Identificar contactos

Haz preguntas para enumerar los contactos del caso

- Toda persona que se considere un contacto del caso durante su período infeccioso será puesta en cuarentena, lo que incluye pero no se limita a las personas que:
 - Viven con el caso
 - Estuvieron cara a cara a menos de 2 metros del caso durante más de 15 minutos
 - Tuvieron contacto directo con el caso (ej.: besos) o con sus secreciones (pañuelo, toalla, etc. usado)
 - En medios de transporte de largo recorrido: situados en un radio de dos asientos alrededor de un caso y han tenido contacto con un caso

- Preguntas útiles
 - ¿Tiene algún cuidador o compañero de casa?
 - ¿Estaría dispuesto a mirar su calendario (o el teléfono o los medios de comunicación social) para ayudar a refrescar su memoria sobre lo que hizo la semana pasada?
 - ¿A dónde ha viajado?

Instrucciones de aislamiento (4 componentes)

- Cuatro componentes de las instrucciones de aislamiento
 1. Explica el aislamiento en términos simples
 2. Hacer preguntas para comprobar que entienden completamente y ayudarles a establecer un plan
 3. Identificar los problemas que pueden impedirles seguir sus instrucciones de aislamiento
 4. Ofrecer recursos para mejorar las posibilidades de seguir las instrucciones de aislamiento

Los cuatro componentes de las instrucciones de aislamiento - Explique el aislamiento de forma sencilla

- Explicar el aislamiento de forma sencilla
 - Aislamiento significa que debe tratar de eliminar el contacto con otras personas, excepto si necesita ver a un médico. Si vives con otras personas, puedes intentar encontrar un lugar diferente para quedarte. O bien, puedes usar tu propio dormitorio y baño. Si necesitas estar cerca de otras personas, deberías usar mascarilla. Evita distancias menores de 2 metros con los convivientes. Sigue las medidas higiénicas que te recomendó tu médico de Atención Primaria.

Los cuatro componentes de las instrucciones de aislamiento - Comprender y ayudar a hacer un plan

- Comprueba la comprensión y ayuda a elaborar un plan
- ¿Tienes un lugar seguro para quedarte?
- ¿Necesitarás comida pronto? Si es así, ¿cómo podrías conseguirla?
- ¿Toma algún medicamento, tiene suficiente? ¿Tiene una mascarilla?

Los cuatro componentes de las instrucciones de aislamiento - Identificar los desafíos

- Identificar los desafíos

- ¿Qué le preocupa de sus responsabilidades y de su salud mental?

Los ejemplos incluyen:

Cuidar de los padres o de los niños

La única persona empleada en su casa

En una situación de violencia doméstica

Los cuatro componentes de las instrucciones de aislamiento - Ofrecer recursos

Ofrecer recursos

- 112
- Banco de alimentos
- Servicios sociales locales
- El vecindario y varios grupos de apoyo de la comunidad

Cerrar/concluir la llamada con un caso

- Responder a sus preguntas
- Hacer un plan de seguimiento



"Gracias por su tiempo.

Hemos hablado mucho hoy, y le he dado mucho en qué pensar.

Probablemente tendrás más preguntas en los próximos días.

Si se le ocurre algo, aquí tiene nuestro número de teléfono.

De cualquier manera, le llamaremos pronto para realizar un control.

¡Adiós!"

Iniciar el rastreo de contactos

- Infórmales que estuvieron en contacto cercano con alguien que tiene COVID-19
 - Compruebe si tienen síntomas (p. ej., fiebre)
 - Proporcionar instrucciones para la cuarentena, identificar problemas y ofrecer recursos para superarlos.
 - Responder a sus preguntas.
 - Hacer un plan de seguimiento.
- Preguntas frecuentes de los contactos
 - ¿Qué pasa si empiezo con síntomas?
 - ¿Cómo me hago la prueba?
 - ¿Necesito una mascarilla?
 - ¿Puedes darme justificante para mi trabajo?

Planificar los controles sucesivos

- Consultar regularmente con los casos y contactos para determinar cuándo pueden poner fin a su aislamiento o cuarentena
- Casos
 - ¿Han mejorado o empeorado sus síntomas (si están presentes)?
 - ¿Han tenido nuevos contactos?
 - Ofrecer apoyo para continuar el aislamiento
- Contactos
 - ¿Han tenido algún síntoma?
 - Ofrecer apoyo para la continuación de la cuarentena



Índice de contenido

- Aspectos generales de la COVID-19
- Aspectos básicos del rastreo de los contactos de la COVID-19
- Pasos para investigar los casos y rastrear sus contactos
- Ética del rastreo de los contactos y herramientas tecnológicas
- Habilidades para lograr una comunicación eficaz

Ética del rastreo de los contactos y herramientas tecnológicas



Material traducido y adaptado por el Servicio de Formación de la Gerencia Regional de Salud del documento:

Jhons Hopkins

Bloomberg School of Public Health.

Emily S. Gurley, PhD



Copyright © 2020 Johns Hopkins University and Emily Gurley. Except where otherwise noted, this work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Objetivos de aprendizaje

- Definir y proporcionar ejemplos de términos importantes, como privacidad, autonomía y el bien público.
- Describa el equilibrio entre la protección de la salud pública y los límites de la privacidad y la autonomía.
- Proporcione ejemplos del equilibrio entre el mantenimiento de la información privada y la protección de la salud pública.
- Identificar una selección de herramientas tecnológicas que se han desarrollado o utilizado para cada paso de la investigación del caso y el rastreo de contactos.

El rastreo de contactos como herramienta común de salud pública

El rastreo de contactos protege la salud de la población

Si podemos limitar el contacto entre las personas infectadas y otros, podemos limitar las oportunidades del SARS-CoV-2

El rastreo de contactos

El rastreo de contactos es una intervención de salud pública que se utiliza todos los días para detener la transmisión de enfermedades.

Ejemplos:

- Tuberculosis
- Sífilis
- VIH
- Ébola (el rastreo de contactos fue una estrategia clave para poner fin al brote)



Definición de privacidad, confidencialidad y otros términos sobre ética

Privacidad

- La privacidad es el derecho de una persona a estar libre de intrusión o publicidad en asuntos personales.

En otras palabras, todo el mundo tiene derecho a mantener su vida personal.

Ejemplos de información privada que puede ser discutida durante el rastreo de contactos:

- ¿Quién vive en tu casa contigo?
- ¿Con quién ha pasado tiempo en la última semana?
- ¿A dónde ha ido la semana pasada?
- ¿Cuánto tiempo ha pasado con personas en su casa y fuera de ella?
- Un rastreador de contactos puede preguntar sobre información privada sólo con el propósito de rastrear contactos
- Un rastreador de contactos puede utilizar la información privada proporcionada sólo para fines de rastreo de contactos

Confidencialidad

- La confidencialidad es el derecho de un individuo a que su información médica personal e identificable se mantenga en privado y no se divulgue sin su consentimiento.

En otras palabras, su información médica no puede ser compartida con nadie más a menos que usted esté de acuerdo, pero los resultados de su prueba COVID-19 pueden ser compartidos para proteger la salud pública.

Ejemplos de información confidencial que se examinará durante las investigaciones de los casos y la localización de contactos:

- Otras condiciones de salud que puede tener el caso o el contacto
- Los resultados de la prueba COVID-19

Un rastreador de contactos sólo puede conocer información médica que sea pertinente para la localización de contactos y sólo puede utilizarla para fines de localización de contactos

Autonomía

- La autonomía es el derecho de una persona a tomar sus propias decisiones; también se conoce como autogobierno.

En otras palabras, cada persona puede tomar sus propias decisiones, a menos que esas decisiones puedan perjudicar a alguien más.

Ejemplos de autonomía en el rastreo de contactos:

- Puede solicitar que las personas pongan en cuarentena
- Puede solicitar que los casos se aíslen de los demás
- En algunas circunstancias, estas solicitudes pueden ser obligatorias y ejecutadas

Justicia

- Justicia significa actuar para tratar a un individuo de manera justa o equitativa (lo que significa que todos deben ser tratados de la misma manera independientemente de la raza, etnia, religión, antecedentes socioeconómicos, orientación sexual o género).

En otras palabras, todo el mundo debe recibir el mismo tratamiento, independientemente de quiénes sean

Ejemplos de justicia en la localización de contactos:

- Los rastreadores de contactos intentarán encontrar todos los casos y contactos, independientemente de la religión, raza u orientación sexual
- Todas las comunidades, independientemente de su riqueza, deberían realizar esfuerzos de rastreo de contactos para reducir la transmisión

Bien público

- Un bien público es todo lo que beneficia o proporciona el bienestar de la población.

En otras palabras, es algo que beneficia a todos en la sociedad.

Los programas de rastreo de contactos son un bien público porque...

- Pueden reducir el riesgo de que el público se infecte
- Pueden reducir las enfermedades y las muertes por COVID-19

Equilibrio entre bien público, privacidad,
autonomía y confidencialidad

Equilibrio entre Salud Pública y los derechos individuales

- Los programas de rastreo de contactos son un bien público porque reducen el riesgo a la población de COVID-19.
 - Debemos equilibrar este bien para la sociedad con los derechos de privacidad, confidencialidad y autonomía.



Las tres "pruebas" legales para una intervención de salud pública

Para que una intervención de salud pública pueda limitar los derechos de las personas a la intimidad o la autonomía, debe cumplir tres "pruebas" o criterios:

- La intervención debe ser respetuosa con las personas y sus derechos.
- Debe ser un beneficio para la sociedad que esté equilibrado con los límites de los individuos.
- Debe beneficiar a todos los miembros de la sociedad.

Base jurídica para el rastreo de contactos

Directrices 04/2020 sobre el uso de datos de localización y herramientas de rastreo de contactos en el contexto del brote de COVID-19:

- Las Directrices 04/2020 sobre la utilización de datos de localización e instrumentos de localización de contactos en el contexto del brote de COVID-19 tienen por objeto ayudar a las autoridades públicas y a los agentes privados a adaptar el diseño de las aplicaciones basadas en datos de modo que los instrumentos digitales puedan contribuir a la lucha contra COVID-19.

Las directrices están disponibles en el siguiente enlace:

https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/publication-type/guidelines_en

Respeto a la privacidad y confidencialidad durante el rastreo de contactos

- Asegurar a los casos y contactos que la información proporcionada será confidencial y utilizada SOLAMENTE para la investigación de salud pública y no será compartida con nadie más.
- Asegurar a los casos y a los contactos que la información se mantendrá en privado: a los contactos identificados se les dirá que han sido expuestos, pero no se les dirá quién es el caso.

Ejemplo: Cuando un caso comenta una información privada....

- ▶ Durante una entrevista con un caso de COVID-19, te dice que sus contactos son su esposa, sus dos hijos, y también su novia, que vive en el barrio.

Ejemplo: Cuando un caso le dice información privada - Preguntas

¿Deberías poner a su novia en la lista de contactos?

¿Deberías decirle a su esposa que también está la novia de su esposo?

Ejemplo: Cuando un caso le dice que la información privada-respuestas

- ▶ ¿Deberías poner a su novia en la lista de contactos?
 - ▶ *Sí, ella ha estado expuesta y debe ser notificada y se le debe pedir que realice la cuarentena.*
 - ▶ *Su relación exacta no es importante.*

- ▶ ¿Deberías decirle a su esposa que su marido le es infiel?
 - ▶ *No, esto es información privada, y no se le permite revelar esto a nadie.*

Ejemplo: cuando escuchas información privada sobre alguien

- ▶ Durante una entrevista con un caso de COVID-19, te cuenta que las personas con las que estuvo en una fiesta fueron al colegio con su hermano.
- ▶ Le alarma que pueda haber gente con COVID-19 en su ciudad...

Ejemplo: cuando escuchas información privada sobre alguien que...

- ▶ ¿Debería advertir a su hermano que no tenga contacto con sus amigos?
- ▶ *No no puedes revelar ninguna información privada que obtengas durante el rastreo de contactos , ni siquiera a tus familiares o amigos.*

Ejemplo: Cuando un contacto es un trabajador indocumentado

- ▶ Durante una entrevista con un anciano del caso COVID-19, dice que la persona de ayuda a domicilio es uno de sus contactos cercanos, viene a su casa tres veces a la semana para limpiar y cocinar.
- ▶ Cuando la entrevistado dice que presta estos servicios a otros dos pacientes mayores cada semana, le pides que tiene que hacer una cuarentena durante los próximos 14 días, dice que no puede, porque si no trabaja, no le pagan.

Ejemplo: Cuando un contacto es un trabajador indocumentado - Preguntas

- ▶ ¿Cómo podría tratar de convencer a la mujer sobre la cuarentena?
- ▶ ¿Debería llamar a inmigración o a la policía?

Ejemplo: Cuando un contacto es un trabajador indocumentado -Respuestas

- ▶ ¿Cómo podría tratar de convencer a la mujer sobre realización de la cuarentena?
 - ▶ *Debería ofrecerle ponerla en contacto con organizaciones que podrían ayudarla a conseguir comida u otra asistencia mientras se queda en casa.*
 - ▶ *Debería recordarle que las personas que cuida corren un alto riesgo de muerte si se infectan por estar expuestos a ella.*
 - ▶ *En algunos lugares, también puede exigirle que ponga en cuarentena.*
- ▶ ¿Debería llamar a inmigración o a la policía?
 - ▶ *No, usted no tiene derecho a revelar esta información privada.*

Justificación del uso de la tecnología para el rastreo de contactos

Razones para usar la tecnología

- ▶ El tiempo del personal de salud pública suele ser limitado.
- ▶ El momento en que se producen los acontecimientos es muy importante la eficiencia.
- ▶ La tecnología puede mejorar la eficiencia y la velocidad de algunas funciones de salud pública.
- ▶ La tecnología debería mejorar significativamente el proceso sin crear grandes dificultades.

Ejemplos de la tecnología utilizada para cada paso

Pasos y tiempos

1- Entrevistar el caso

- Evaluar los síntomas + seguimiento continuo de los síntomas.
- Pedir que se aíslen y se les proporcione apoyo.
- Recordar y proporcionar información sobre contactos.

2- Notificar a los contactos

3- Entrevista al contacto

- Evaluar los síntomas + seguimiento continuo de los síntomas.
- Pedir que se ponga en cuarentena y proporcionar apoyo.

Notificación de casos

- ▶ Cuando el paciente tenga una PCR positiva, se le llamará para informarle del resultado.

Notificación de casos : Problema, soluciones y valor añadido

- ▶ ***Problema:***
 - ▶ Los investigadores pueden tardar en reunir datos e información sobre los casos.
- ▶ ***Solución:***
 - ▶ La notificación de pruebas positivas a los investigadores de los casos puede automatizarse y normalizarse.
- ▶ ***Valor añadido :***
 - ▶ Hay menos tiempo entre el diagnóstico y una llamada del equipo de salud pública.

Seguimiento de los síntomas:

Importante para los casos:

Puede tener síntomas que empeoran y que requieren atención médica.

Necesitan saber cuando se han recuperado y pueden terminar el aislamiento.

Importante para contactos:

- ▶ Necesidad de identificar los signos o síntomas y la necesidad de atención.
- ▶ Posiblemente necesite acceso a las pruebas.

Seguimiento de los síntomas: Problema, soluciones y valor añadido

- ▶ ***Problema:***

- ▶ Las llamadas diarias a los casos y contactos consumen mucho tiempo para todos.

- ▶ ***Soluciones:***

- ▶ Existen aplicaciones en las que los casos y los contactos pueden introducir los síntomas directamente en una base de datos.
- ▶ Se pueden enviar mensajes de texto para recordar a los casos y a los contactos que informen sobre síntomas nuevos o que empeoren.

- ▶ ***Valor añadido :***

- ▶ El equipo requiere menos tiempo.
- ▶ Los casos y los contactos reciben un seguimiento frecuente.

Apoyo al aislamiento y a la cuarentena

- ▶ Las personas pueden necesitar ayuda para comprar alimentos o medicamentos durante la cuarentena.
- ▶ Las personas pueden ser más propensas a aislarse y a ponerse en cuarentena cuando se insiste con recordatorios frecuentes.

Identificar los contactos rápidamente

Numerosas dificultades:

Los casos pueden no acordarse de todas las personas con las que han estado.

Los casos pueden no querer hablar de sus contactos con el entrevistador por motivos de privacidad.

Es posible que los casos no conozcan los números de teléfono o las direcciones de sus contactos.

Los números de teléfono de los contactos pueden ser incorrectos.

Lleva tiempo identificar y ponerse en contacto con los contactos.

Consideraciones importantes

- ▶ Las intervenciones de salud pública eficaces dependen de la confianza del público.
- ▶ Muchas comunidades pueden tener un acceso limitado a las herramientas tecnológicas, como por ejemplo:
 - Teléfonos inteligentes
 - Internet en casa
- ▶ El simple hecho de saber que está cerca de alguien que es positivo para COVID-19 y la necesidad de cuarentena puede no ser suficiente para persuadir a la gente a actuar.

Resumen

Resumen de las consideraciones éticas y la tecnología

- ▶ El rastreo de contactos es un bien público y se ha utilizado para reducir el riesgo para el público durante un siglo.
- ▶ El rastreo de contactos debe lograr un equilibrio entre los derechos individuales y el bien público.
- ▶ Los rastreadores de contactos deben ser sensibles a este equilibrio y estar atentos a las cuestiones de privacidad y confidencialidad al entrevistar los casos y los contactos.
- ▶ Las herramientas tecnológicas pueden ayudar a facilitar la investigación de los casos y la localización de contactos, pero deben ser apoyadas por esfuerzos más tradicionales de localización de contactos.

Índice de contenido

- Aspectos generales de la COVID-19
- Aspectos básicos del rastreo de los contactos de la COVID-19
- Pasos para investigar los casos y rastrear sus contactos
- Ética del rastreo de los contactos y herramientas tecnológicas
- **Habilidades para lograr una comunicación eficaz**

Habilidades para lograr una
comunicación eficaz



Material traducido y adaptado por el Servicio de Formación de la Gerencia Regional de Salud del documento:

Jhons Hopkins

Bloomberg School of Public Health.

Emily S. Gurley, PhD



Copyright © 2020 Johns Hopkins University and Emily Gurley. Except where otherwise noted, this work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Cómo ser más efectivo/a en la comunicación con los casos y los contactos

Competencias a adquirir:

- ▶ Describir el significado y la importancia de la relación
- ▶ Explicar algunas formas de tener una comunicación más efectiva con casos y contactos
- ▶ Comprender la diferencia entre los tipos de preguntas (abiertas o cerradas, por ejemplo)
- ▶ Describir lo que significa ser un/una "oyente activo/a"
- ▶ Explicar los cuatro tipos básicos de comunicación humana y cómo se aplican al rastreo de contactos
- ▶ Describir y solucionar problemas comunes que afectan a la investigación de casos y al rastreo de contactos.

Importancia de una buena relación

¿Qué significa una buena relación?

- Una buena relación es un sentimiento de entendimiento mutuo, de confianza y amabilidad entre las personas.
- Las personas que llaman necesitarán una buena relación con los casos y contactos para ...
 - ▶ Solicitar y obtener información precisa
 - ▶ Educar eficazmente sobre SARS-CoV-2 y COVID-19
 - ▶ Pedirles persuasivamente que sigan instrucciones de aislamiento y cuarentena



Cómo realizar una llamada eficaz con un caso o contacto

- ▶ Consejos para una comunicación eficaz
- ▶ Tipos de preguntas
- ▶ Escucha activa
- ▶ Marco de comunicación
 - ▶ Observaciones
 - ▶ Sentimientos
 - ▶ Necesidades
 - ▶ Solicitudes

- ▶ Conecta con la gente
- ▶ Sea empático
- ▶ Use un tono compasivo
- ▶ **¡La actitud puede mejorar enormemente la calidad de las llamadas!**



Consejos para una comunicación eficaz

Ser asertivo – No agresivo o pasivo

- ▶ **Sea asertivo**
 - ▶ Confiado
 - ▶ Directo
 - ▶ Tranquilizador

- ▶ **Evite la pasividad**
 - ▶ Aceptar sin cuestionar ni rechazar

- ▶ **Evite ser agresivo**
 - ▶ Intenso o áspero
 - ▶ Ansioso por pelear o estar en desacuerdo

Ser asertivo frente a ser pasivo o agresivo: ejemplo

"¿Por qué debería quedarme en casa o decirte a quién he visto recientemente?"

Asertivo

Pasivo

Agresivo

¿Le gustaría saber por qué estoy pidiéndole que se quede en casa?. Bueno, manteniéndote aislado estás ayudando a tu familia y a toda la comunidad. Nosotros te recomendamos esta actitud para poder detener la propagación del virus y proteger al resto de personas

" bueno, no tienes que hacerlo si no quieres ".

"Tienes que quedarte en casa porque dijimos que tienes que estar aislado y tienes que hacer caso porque eso es lo mejor para ti y para tu familia"

Use palabras simples

Evite las palabras técnicas:

- ▶ Caso
- ▶ Contacto
- ▶ Periodo de incubación

Use palabras simples:

- ▶ en lugar de decir “caso” decir “persona enferma”
- ▶ en lugar de decir “contacto” decir “persona que ha estado cerca de una persona enferma”
- ▶ en lugar de decir “periodo de incubación” decir “momento en el que se puede contagiar el coronavirus a otras personas”

Uso de palabras simples : Ejemplo

¿Por qué me llama?

No hacer

Estuviste en estrecho contacto con un caso durante su período infeccioso .

Hacer

Te llamo para informarte que has estado recientemente con alguien que resultó positivo para coronavirus.
Como tú has estado en contacto con esa persona puedes estar también enfermo

Comunique un mensaje o pregunta a la vez

Una pregunta a la vez:

- ▶ Hacer varias preguntas simultáneamente confundirá a las personas
- ▶ Hacer varias preguntas a la vez no le dará respuestas claras

Un mensaje a la vez:

- ▶ Tus objetivos son obtener información y también dar información
- ▶ Las personas pueden tener tiempo para procesar nueva información mientras habla
- ▶ Consulte con frecuencia para ver si lo entienden

Comunicar una pregunta a la vez: Ejemplo

No hacer

▶ “¿Tiene fiebre, dificultad para respirar o tos ?

(Si responden "sí", no se sabe realmente si tiene un síntoma o los tres ¿Sólo fiebre? ¿Sólo tos ?)

Hacer

▶ "¿Tienes fiebre?"

▶ "¿Qué síntomas ha tenido desde que enfermó el lunes pasado?" así se pueden enumerar y llega mejor la información.

¡Una pregunta a la vez!

Evite los errores comunes:

Evite los errores comunes:

- ▶ Ir demasiado lento o demasiado rápido
- ▶ Que resultes antipático, aburrido o molesto
- ▶ Hablar demasiado bajo o demasiado alto
- ▶ Interrumpir a otros

Finalmente, **NO** ofrezca opiniones personales:

- ▶ Proporcione datos
- ▶ Conoce los límites de lo que sabes y remita a su médico o centro de salud sobre dudas o tratamientos
- ▶ Derivar a las personas a un profesional para recibir asesoramiento médico.

Evitar errores comunes: Ejemplo

"Entonces, estás diciendo que estuve cerca de alguien que estaba enfermo de COVID-19. Bueno, ¿crees que debería preocuparme si tengo diabetes? "

No hacer

"No creo que debas preocuparte por eso. No parece importante "

Hacer

"Yo no te puedo responder porque no soy experto, es mejor que hables con tu médico sobre ello."

Ejemplo: No aplicar los consejos para una comunicación eficaz

Antonio: Buenos días ¿eres Carmen ?

Carmen: Hola. Si, soy Carmen ¿Quién es Usted?

Antonio: [Interrumpiendo] Hola, soy del servicio de salud. Le estoy llamando sobre su prueba de laboratorio. ¿Podría confirmarme su fecha de nacimiento? 1949, ¿verdad? ¿y su dirección?

Carmen: Oh. Mi año de nacimiento es 1947, el 25 de octubre de 1947. Y yo vivo en la Calle Manrique, 46.

Antonio: De acuerdo, te llamo para comunicarte que eres un caso positivo de coronavirus, y probablemente todavía estés en el período infeccioso.

Carmen: [Cada vez más impaciente] Sí, mi médico dijo que la prueba resultó positiva. Pero me pregunto si hay algún tratamiento. ¿Tú sabes?

Antonio: Creo que lo tengas pronto, pero escucha, sólo te llamo para decirte que debes quedarte aislada en casa. Tienes que hacerlo porque es así.

Ejemplo: Aplicar correctamente los consejos para una comunicación eficaz

Antonio : ¡Hola! ¿Puedo hablar con Carmen Pérez?

Carmen : Hola. Si, soy yo Carmen ¿Quien es Usted?

Antonio : Hola, mi nombre es Antonio, llamo desde el servicio de salud y le quiero hacer una consulta sobre su prueba de laboratorio del lunes pasado. ¿Ahora es buen momento?

Carmen : Sí, ahora está bien.

Antonio: Gracias Carmen; Antes de seguir hablando, necesito verificar su fecha de nacimiento. Tengo aquí que nació en 1947 ...

Carmen: si correcto, el 25 de octubre.

Antonio :Muy bien, gracias . Le llamo porque le hicieron la prueba del coronavirus. ¿alguien le ha llamado para informarle de los resultados?

Carmen : Sí,..... mi médico me dijo que me llamarían, pero no me indicó ningún tratamiento

Antonio :Bueno, su médico es la persona indicada para preguntarle sobre cualquier tratamiento. Yo sólo le quiero preguntar cómo se encuentra y darle algunas instrucciones para hacer el seguimiento. Llamamos a todas las personas que resultan positivas en esta prueba y así nos aseguramos que todos reciban las mismas instrucciones.

Tipos de preguntas y cuándo usarlos

¿Por qué necesitamos diferentes tipos de preguntas?

- ▶ Como parte de cada llamada, recopilaremos información de casos y contactos
- ▶ Las personas responderán a las preguntas de manera diferente, dependiendo de cómo estén redactadas
- ▶ Hacer preguntas de diferentes formas puede ayudar a recopilar información de manera más eficaz
- ▶ Los tipos de preguntas se pueden usar juntos

Tipos de Preguntas :

1. **Cerradas:** se usan para limitar las opciones de respuesta
2. **Abiertas:** se utilizan para generar respuestas descriptivas que requieren más de una palabra.
3. **Sondeo:** se utilizan como pregunta de seguimiento para obtener más información sobre la respuesta (por ejemplo, ¿puedes contarme más?)
4. **Verificación:** se usan para confirmar que escuchó correctamente
5. **Guiada:** se utilizan para guiar a las personas a creer que deben responder de cierta manera.

Preguntar acerca de los síntomas: Tipos de preguntas

- ▶ **Cerrada:** "¿Todavía tiene fiebre?"
- ▶ **Abierta:** "¿Qué tipo de síntomas has tenido desde que has enfermado?"
- ▶ **Sondeo:** "Dijiste que las cosas han mejorado. ¿Puedes decir más sobre cómo te sientes hoy? "
- ▶ **Marcando:** "El lunes dijiste que tenías fiebre, ¿Es eso correcto?"
- ▶ **Guiada:** "Debes sentirte bien ahora, ¿verdad?"



Preguntar sobre los contactos de un caso: tipos de preguntas

Cerrada: ¿Ha estado durante mucho tiempo sin mascarilla con alguien en los tres últimos días?

▶ Abierta: ¿Qué has hecho en la semana pasada desde que enfermaste? Y dos días antes de enfermarte?

▶ Sondeo: Ah, fuiste caminando. ¿hablaste con alguien en el camino?

▶ Marcando: Está bien, entonces dijiste que no vives con nadie. ¿Es eso correcto?

▶ Guiada :¿Entonces puedo asegurar que no vio a nadie?"

Consejo:

Puede pedir a las personas que comprueben agendas, mensajes de texto y redes sociales para obtener ayuda y así recordar lo que hicieron



Ejemplo: aplicar correctamente los tipos de preguntas

Antonio: Gracias por contarme tus síntomas. Ahora, me gustaría saber lo que hiciste y a quién viste durante la semana pasada.

Carmen: Si, como dije, no he hecho nada, estar en casa ¡Cómo todo el mundo!.

Antonio: Está bien, te has quedado en casa como todos los demás.
Antes, dijiste que cuando empezaste a sentirte mal, fuiste al medico ¿fuiste en tren ?

Carmen: No, fui en mi coche

Antonio: Entendido. Así que condujiste al médico en coche y ¿qué hiciste después de regresar?

Carmen: Bueno, hablé un poco con mis vecinos.

Antonio: Está bien, volveremos a eso. Y después de eso, ¿qué hiciste el resto del día?

Revisión: Aplicar correctamente los tipos de preguntas

Antonio : Gracias por contarme tus síntomas. Ahora, me gustaría saber lo que hiciste y a quién viste durante la semana pasada.

Carmen : Si, como dije, no he hecho nada, estar en casa ¡Cómo todo el mundo!.

Antonio : Está bien, te has quedado en casa como todos los demás.
Antes, dijiste que cuando empezaste a sentirte mal, fuiste al medico ¿fuiste en tren ?

Carmen : No, fui en mi coche

Antonio : Entendido. Así que al médico fuiste en coche y ¿qué hiciste después de regresar?

Carmen: Bueno, hablé un poco con mis vecinos.

Antonio: Está bien, volveremos a eso. Y después de eso, ¿que hiciste el resto del día?

Pregunta cerrada y de sondeo para determinar si el caso utiliza el transporte público.

Pregunta abierta y de sondeo para descubrir más actividades realizadas durante el día.

¡Excelente! La pregunta ha descubierto más información

Pregunta abierta e inquisitiva para alentar a la paciente a describir su día

Escuchar activamente: ayudar a las personas a sentirse escuchadas

¿Por qué es importante la escucha activa?

- ▶ Le dice al caso / contacto que los está escuchando
- ▶ Profundiza su relación con ellos
- ▶ Crea espacio para que te cuenten más
- ▶ Los alienta a proporcionar detalles importantes
- ▶ Desarrolla una relación que puede ser importante para controles futuros que pueda tener con ellos



- ▶ Qué están diciendo
- ▶ Qué están sintiendo
- ▶ Silencio para que se abran

Escuchar activamente: ayudar a las personas a sentirse escuchadas o validadas

- ▶ **Parfrasear:** repetir lo que se le acaba de decir pero usando tus propias palabras
 - ▶ "Lo que me esta diciendo es ..."
 - ▶ "Suena como"
 - ▶ "Dijiste ..."
- ▶ **Reflexionar:** poner palabras a las emociones que te está expresando
- ▶ **Silencio:** estar totalmente callado (u ofrecer palabras cortas como "Ah-mmm") para que la otra persona pueda terminar de hablar o darle tiempo a expresar un pensamiento



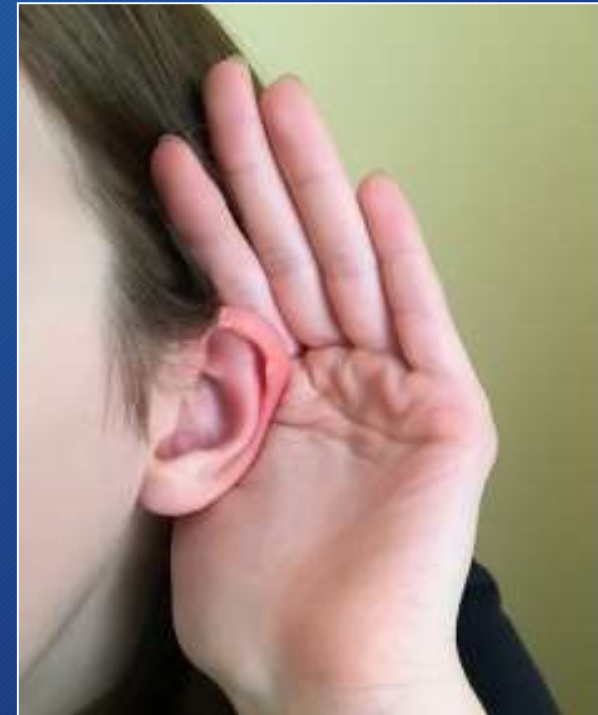
Escucha activa

Parafraseando:

- ▶ Contacto: "Caminé por la playa, pero estaba vacía, no había nadie".
- ▶ Rastreador: "Lo que entiendo es que no te encontraste con nadie en tu paseo".

Reflectante:

- ▶ Contacto: "Estoy cansado porque esta entrevista me está pareciendo muy larga. Me estás haciendo demasiadas preguntas".
- ▶ Trazador de contactos: "Te escucho. Esta entrevista te está poniendo nervioso y te está agotando".



Ejemplo: No escuchar activamente

Antonio : Hemos revisado lo que significa aislamiento y tenemos hecho un plan sobre cómo protegerte a ti mismo, a tus amigos y a tu familia.

Carmen : Bien, gracias por todo. Y sólo para decir que ... esto ha sido muy difícil para mí. Yo suelo cuidar de mi madre, y no he podido verla ...

Antonio : [Interrumpiendo] Sí, sé lo que quieres decir, lo siento. Yo no puedo ayudarte con eso. Bueno, si no hay nada más,
Gracias por tu tiempo. Mañana hablaremos de nuevo. cuídate

Revisión: no escuchar activamente

Antonio : Hemos revisado lo que significa aislamiento y tenemos hecho un plan sobre cómo protegerte a tí, a tus amigos y a tu familia.

Carmen :Muy bien, gracias por todo. Yo solo quería decir que ... esto ha sido muy difícil para mí. Yo suelo cuidar de mi madre, y no he podido verla ...

Antonio :[Interrumpiendo] Sí, sé lo que quieres decir, lo siento. Yo no puedo ayudarte en eso. Bueno, si no hay nada más, Gracias por tu tiempo. Mañana hablaremos de nuevo. Cuídate.

Carmen :está afirmando directamente que el aislamiento ha sido difícil para ella. Da a entender que se siente triste

El rastreador lo ignora, pero debería haber reflejado la emoción de vuelta a Carmen para demostrarle que si le está escuchado.

Ejemplo: uso correcto de la escucha activa

Antonio : Hemos revisado lo que significa aislamiento y tenemos hecho un plan sobre cómo protegerte a ti, a tus amigos y a tu familia. ¿algo más?

Carmen : Muy bien, gracias por todo. Y sólo quería decir que ... esto ha sido muy difícil para mí. Yo suelo cuidar de mi madre, y no la he podido ver ...

Antonio: Entiendo que extrañes a tu madre y que estés pasando unos momentos difíciles.

Carmen: Sí. [Suspira y se detiene mientras Antonio está en silencio. Suspiros profundamente ...] Bueno, gracias por hablar conmigo. Ha sido de gran ayuda.

Antonio: Gracias, Carmen . Antes de irme, ¿tienes alguna pregunta que hacerme?

Carmen: No [pausa] Estoy bien por ahora.

Antonio :Ok, me pondré en contacto contigo pronto para ver si cede la fiebre y vas mejorando. Llamaré en unos días. Saludos.

Uniendo todo en uno Marco de comunicación

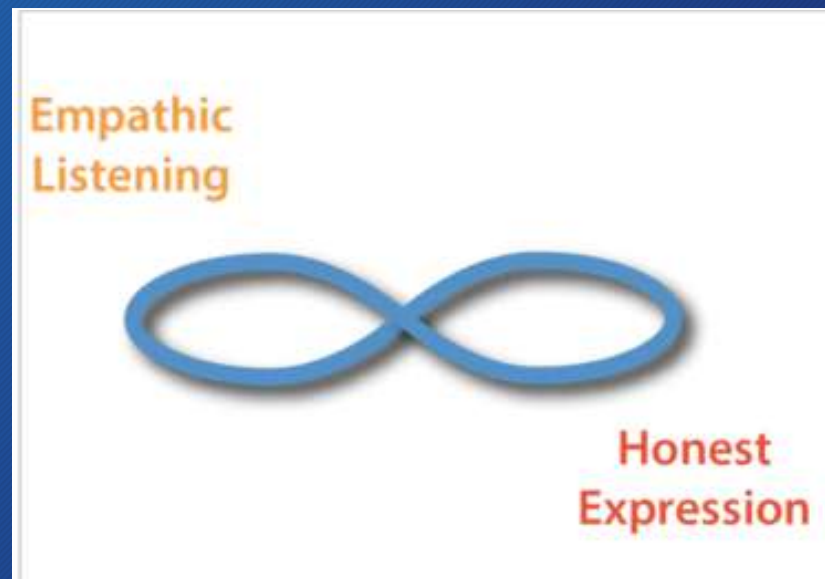
Marco de comunicación global: observaciones y sentimientos

▶ **Observaciones:** sin juzgar; notar lo que están sintiendo ellos y tu.

▶ **Sentimientos:**

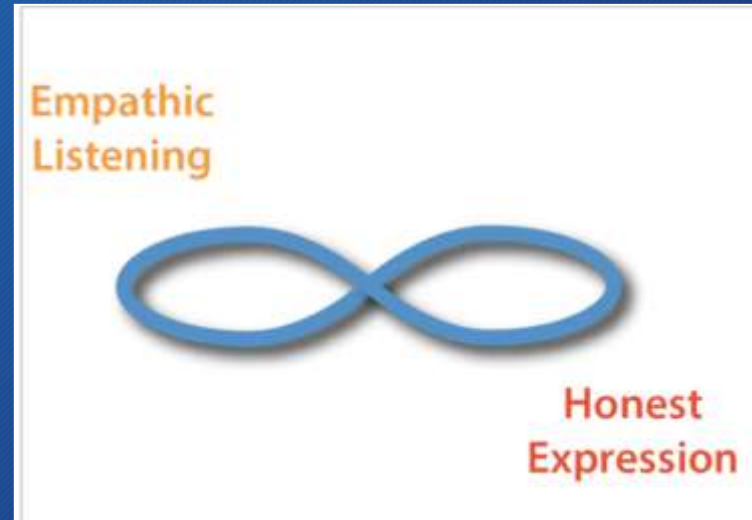
- Qué emociones están siendo
- Cómo lo expresan
- Qué sienten
- Cómo lo comunican

Por ejemplo, asustado, tranquilo, molesto, feliz.



Marco de comunicación global: necesidades y solicitudes

- ▶ Necesidades: Requisitos para vivir una buena vida.
- ▶ Por ejemplo: bienestar físico, independencia, seguridad, ser entendido.
- ▶ Solicitudes: lo que desea de la otra persona o lo que está pidiéndote a ti.



Repaso: Uso correcto de la escucha activa

Contacto: No puedo quedarme en casa durante dos semanas. Necesito ver a mis niños y saber que estén bien.

Tú: Te entiendo cuando dices que necesitas saber que tus hijos estén bien.

Contacto: Yo vivo para ellos. ¿Qué pasa si no puedo? ...
[silencio]

Tú: [Suavemente] Tienes miedo de no poder proporcionar los cuidados necesarios

Contacto: Sí, ¿qué se supone que debo hacer?

Tú: Necesitas ayuda. ¿Estarías dispuesto a dejarme recomendarte a algunas personas que podrían ayudar?

Expresando directamente una necesidad

Parafrasea la necesidad

Expresando miedo indirectamente

Refleja esa emoción

Expresando una solicitud

Observando su solicitud y ofreciendo responder a esa solicitud

Ejemplo: no utilizar el marco de comunicación

Contacto: Me preocupa que todos mis amigos puedan enfermarse.
¿Sabes si estarán bien?

Tú: Bueno, Esa no es realmente la razón por qué estoy llamando. Sólo quiero conseguir una información de usted e informarle cómo debe establecer la cuarentena por las próximas dos semanas.

Contacto: ¿Dos semanas ? ¡Necesito ir de compras! necesito ir al trabajo. No puedo quedarme en casa dos semanas. ¿Qué voy a hacer ?

Tú: Esta es la recomendación que les damos a todos los que han estado en contacto con alguna persona positiva

Contacto: Bueno, ¿no me estas ayudando!

Revisión: No utilizar el marco de comunicación

Contacto: Me preocupa que todos mis amigos puedan enfermar. ¿Sabes si estarán bien?

Tú: Bueno, yo no llamo para eso. yo necesito obtener alguna información de usted y comunicarle que debe estar en cuarentena durante las próximas dos semanas.

Contacto: ¿Dos semanas ?! ¡Necesito ir de compras! necesito ir al trabajo. No puedo quedarme en casa durante dos semanas. ¿Qué voy a hacer ??

Tú: Esta es la recomendación que les damos a todos los que han estado en contacto con alguna persona positiva

Contacto: Bueno, ¡no eres de ayuda!

Tú: No le presta mucha atención . No escucha su emoción (es decir, preocupación y miedo), su necesidad (es decir, consuelo), o su solicitud (es decir, más información sobre la gravedad de la enfermedad)

Tu: no observa la emociones (es decir, ira), sus necesidades (es decir, comida) o solicitudes (es decir, consejos sobre qué hacer)

Revisión: Uso correcto del marco de comunicación

Contacto: Me preocupa que todos mis amigos puedan enfermar. ¿Sabes si estarán bien?

Tu: Tienes miedo por tus amigos, por supuesto. Necesitas saber si estarán bien. Pero ahora, vayamos paso a paso. Yo le puedo decir lo que sé y vamos a ver lo que podemos hacer a partir de ahora ¿de acuerdo ?

Contacto: Está bien ... pero realmente yo no puedo quedarme en casa, si eso es lo que me vas a pedir que haga. Yo ... tengo facturas que pagar.

Tú: Te entiendo. Pero debes tener en casa lo que necesites para trabajar. Tengo algunos recursos que te podrían ayudar, ¿Estás dispuesto a dejarme compartirlos más tarde?

Contacto: Sí, sería muy bueno.

Tú: Genial, muchas gracias Carmen . Este es un momento realmente difícil, así que te agradezco que hables conmigo hoy. Primero, te voy a pedir que me contestes a algunas preguntas ¿puedes hacerlo ahora?

Contacto: Supongo que sí ...

Tu: ¿cómo te sientes hoy?

Tu: observó y reflejó las emociones de Carmen (es decir, preocupación y miedo), su necesidad (es decir, tranquilidad) y su solicitud (es decir, más información). Termina con una pregunta de verificación para asegurarse que Carmen está de acuerdo.

Tú: confirmó que escucha a Carmen. Después parafraseó las emociones (es decir, la preocupación y el miedo) y la necesidad (es decir, la capacidad de pagar facturas). Termina con una pregunta de verificación.

Tú: expresó su emoción (es decir, gratitud), necesidad (es decir, datos de Carmen) y solicitar (es decir, "¿estaría dispuesto a" contestar unas preguntas?)

Problemas comunes con la relación

- ▶ No quieren hablar
- ▶ No sabían que su prueba era positiva
- ▶ Están impacientes y cansados por la duración de la llamada telefónica
- ▶ Alguien con COVID-19 no quiere darte el número de teléfono de su contacto cercano



Frases “preparadas o memorizadas”

- ▶ “Este es un momento difícil”
- ▶ “Todo está sucediendo tan rápido”
- ▶ “Te escucho”
- ▶ “Te escucho cuando dices ...”
- ▶ “Mmm”
- ▶ “Correcto”, “Por supuesto” o “Absolutamente”

▶ Frases que pueden no ayudar a una buena relación :

- ▶ “Entiendo”.
- ▶ “Lo sé”.
- ▶ “Sé lo que quieres decir”.
- ▶ “Sé cómo te sientes”.
- ▶ “¿Por qué hiciste eso ... o fuiste allí?”

Qué hacer si alguien duda ..

- ▶ Escuche una pausa natural (por ejemplo, mientras toman un respiro)
- ▶ Repita su última frase con sus propias palabras para demostrar que la escuchaste
- ▶ Explique por qué no puede seguir hablando con ellos
- ▶ Interrumpir

"Entonces, ella nunca me devolvió la llamada, así que podría explicar todas las razones por las que el coronavirus se está extendiendo por todas partes y ... "

- ▶ [Insertarte en un momento en que están respirando] "Siento mucho interrumpir. Parece muy frustrante que no te hayan llamado, lo siento. Desearía que pudiéramos hablar más sobre esto. Pero como sabes, ha habido muchos casos de COVID-19 aquí, y estamos tratando de llamarlos a todos. ¿Le parece que volvamos sobre sus síntomas?"

Complejidades en el trabajo diario:

- ▶ El rastreo de contactos requiere habilidad y atención a los detalles
- ▶ La resolución de problemas y la creatividad son componentes esenciales
- ▶ Los rastreadores de contactos son detectives, investigadores, trabajadores sociales y terapeutas
- ▶ Comuníquese con su supervisor si se encuentra con una nueva situación o nota un problema específico

Pasos para resolver el problema:



- ▶ Definir y comprender el problema
- ▶ Generar posibles soluciones con ayuda
- ▶ Seleccione una solución
- ▶ Implementar
- ▶ Hacer seguimiento continuamente

Áreas
comunes
para
solucionar
problemas



- ▶ **Proceso**
 - ▶ Problemas con el seguimiento del contacto protocolo de rastreo



- ▶ **Persona**
 - ▶ Problemas de comunicación o compromiso



- ▶ **Contexto**
 - ▶ Problemas que no pueden resolverse los propios individuos

Problemas comunes del proceso:

- ▶ El contacto enferma
- ▶ Me lleva mucho tiempo encontrar el contacto
- ▶ Ahora viven en otra ciudad
- ▶ Información incorrecta sobre el caso o contacto
- ▶ Pausas informáticas
- ▶ Necesita devolver la llamada, pero es el final de su turno

Mejores prácticas al abordar problemas de procesos:

- ▶ Planifica tu trabajo y organízate
- ▶ Registra los datos con detalle
- ▶ Escriba notas detalladas para que otros las sigan
- ▶ Empatiza
- ▶ Practique la escucha reflexiva
- ▶ Ofrezca tranquilidad
- ▶ Siga el protocolo local y diríjase a su superior si es necesario

Aplicación de las mejores prácticas: un ejemplo

El servicio de salud ya se ha puesto en contacto con ellos

- ▶ Planifique su trabajo y organícese
- ▶ Verifique si existe un registro
- ▶ Si no es así, continúe la llamada
- ▶ Recoger la información
- ▶ Informe a su supervisor y recoja por escrito notas sobre la llamada

Empatizar:

- ▶ "Escuché que estás frustrado"

Abordar las complejidades de las personas

Problemas comunes relacionados con la persona:

- ▶ No se puede hablar con el caso o el contacto (por ejemplo, número de teléfono no válido)
- ▶ No se puede comunicar con un contacto que está en cuarentena
- ▶ Barreras del idioma
- ▶ El caso o contacto es un niño
- ▶ La persona está demasiado enferma para atender una llamada o muy enferma durante una llamada
- ▶ Caso o contacto fallecido

Mejores prácticas para abordar problemas relacionados con personas:

- ▶ Cuando sea posible, involucre al caso o al contacto en el proceso de resolución de problemas
- ▶ Escuche activamente y sienta empatía
- ▶ Ponga los detalles de la situación en las notas de la llamada
- ▶ Utilice fuentes de datos secundarias
 - ▶ Con permiso, hablar sobre los detalles médicos con otra persona (por ejemplo, un miembro de la familia)
 - ▶ Intente buscar información de contacto de otros datos disponibles (historial médico, laboratorios)
- ▶ **Siga el protocolo local y diríjase a su superior si es necesario**

Comunicarse con alguien que habla otro idioma:

Las personas con barreras idiomáticas pueden tener :

- ▶ Menos probabilidades de recibir atención
- ▶ Menos probabilidades de acceder a la atención
- ▶ Mayor riesgo de errores médicos
- ▶ Recibir una atención de calidad reducida
- ▶ Menos satisfacción con la atención

Trabajando con un intérprete:

- ▶ Disponer de Servicios de traducción, como LanguageLine, u otros
- ▶ Asegúrese de estar de acuerdo con las reglas básicas tanto el caso como el intérprete antes de comenzar la entrevista
- ▶ Siempre hable directamente con el caso
- ▶ Solicite aclaraciones según sea necesario
- ▶ !Los niños no deben usarse como intérpretes!

Aplicación de las mejores prácticas: un ejemplo

Caso o contacto fallecido

▶ Utilice fuentes secundarias:

- ▶ El rastreo de contactos aún puede ser vital.
- ▶ Para casos fallecidos, solicite hablar con un familiar muy cercano .
- ▶ Para contactos fallecidos, identifique si la persona tuvo algún síntoma relacionado con el COVID-19 antes de fallecer.
- ▶ Avise a un supervisor y siga los protocolos

▶ Empatizar

- ▶ Empatizar y reconocer la pérdida.
- ▶ Comprenda que el rastreo de contactos es menos importante que su pérdida.
- ▶ Comunicar el beneficio a la sociedad del seguimiento de contactos.

Problemas comunes relacionados con el contexto

- ▶ La pandemia continúa por lo que ésta es una situación dinámica
 - ▶ Las pruebas pueden ser difíciles de conseguir
 - ▶ Los protocolos locales pueden cambiar rápidamente
- ▶ El caso o contacto no se puede aislar o ponerse en cuarentena
 - ▶ Los contactos tienen nuevas personas que llegan a sus hogares (problemas con los compañeros de piso o descontrol de quien entra y sale de su casa)
 - ▶ Tienen hijos que necesitan cuidados

Mejores prácticas para solucionar problemas con el contexto

- ▶ Identificar y comunicar los recursos comunitarios
- ▶ Haga una lluvia de ideas sobre posibles soluciones con el caso o contacto
- ▶ Siga el protocolo local y diríjase a un superior si es necesario

Aplicación de las mejores prácticas: un ejemplo

El contacto es sintomático y exige una prueba

▶ Lluvia de ideas sobre soluciones

- ▶ Compruebe si se recomienda realizar pruebas basado en el protocolo local y el grupo de riesgo.
- ▶ Sugiera que se comuniquen con su centro de salud .
- ▶ Comunicar síntomas de alto riesgo para que busquen atención.

▶ Informar sobre los recursos comunitarios:

- ▶ Si está disponible, señale el hospital de referencia donde debe acudir

Resumen de comunicación eficaz – 1

- ▶ La simpatía crea confianza entre las personas y aumenta las posibilidades de que un caso o contacto nos proporcione información precisa y coopere con nosotros recibiendo las instrucciones adecuadas en cuanto a aislamiento y cuarentena.
- ▶ Ser asertivo, usar palabras simples, comunicar un solo mensaje a la vez, y escuchar activamente puede ayudarnos a conectarnos más eficazmente con los casos y los contactos.
- ▶ La combinación de tipos de preguntas (p. Ej., Cerrada, abierta, de sondeo y de verificación) puede ayudarnos a reunir datos precisos y completos de casos y contactos.
- ▶ El rastreo de contactos es una actividad compleja que requiere atención al detalle y resolución de problemas.

Resumen de comunicación eficaz – 2

- ▶ Las áreas comunes para solucionar problemas en el rastreo de contactos son problemas relacionados con el proceso, las personas y el contexto.
- ▶ Las mejores prácticas universales para navegar con éxito por las soluciones son escribir notas detalladas, practicar la escucha activa, consultar cuando sea preciso los problemas con los superiores y siempre seguir el protocolo local de rastreo.