

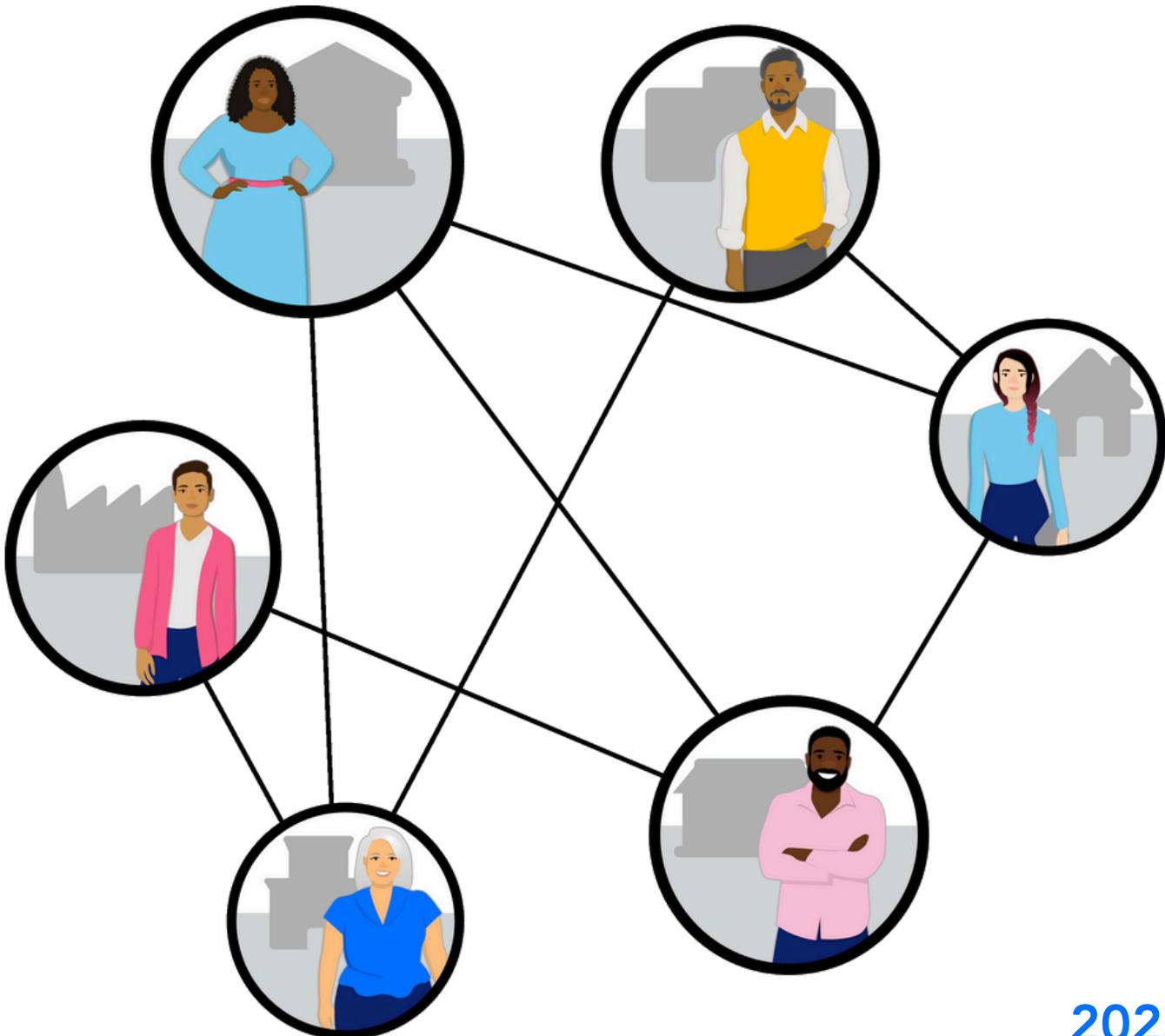
Advancing Organizational Health Literacy

**BUILDING
HEALTHIER
COMMUNITIES**



Cook County DEPT of
Public Health

Un kit de herramientas para ayudar a las organizaciones del área suburbana de Cook County a construir un sistema de salud pública con alfabetización en salud



2025

© 2025 Cook County Department of Public Health



Índice

Agradecimientos	4
Autores y colaboradores	5
Bienvenido	6
Introducción	
Alfabetización en salud en el ámbito de la salud pública	7
Cómo fomentar la equidad en salud mediante sistemas con alfabetización en salud	11
Creación del kit de herramientas - Una cronología	14
Propósito y visión	15
Resultados aspiracionales	16
Seis áreas estratégicas para la alfabetización en salud organizacional	17
Cómo usar este kit de herramientas	18
Área estratégica 1: Liderazgo y transformación organizacional	21
Área estratégica 2: Desarrollo de una fuerza laboral con alfabetización en salud ..	31
Área estratégica 3: Asociaciones y colaboración intersectorial	41
Área estratégica 4: Accesibilidad a la información y los servicios	51
Área estratégica 5: Prácticas y normas de comunicación	61
Área estratégica 6: Participación y difusión en la comunidad	71
Conclusión	81
Glosario	82
Referencias	84



Esté atento a las palabras que aparecen en **azul brillante**. Puede encontrar definiciones de estos términos en nuestro glosario a partir de la página 82.

Agradecimientos

El Departamento de Salud Pública de Cook County (Cook County Department of Public Health, CCDPH) es el departamento de salud pública certificado por el estado que atiende a aproximadamente 2.3 millones de residentes en el área suburbana de Cook County, Illinois, el segundo condado más grande del país. Es una filial de Cook County Health, que es uno de los sistemas de atención médica de red de seguridad pública más grandes del país. El CCDPH es responsable de proteger la salud y optimizar las condiciones de salud y bienestar de los residentes de su jurisdicción mediante:

- Cumplimiento normativo
- Monitoreo y respuesta a amenazas a la salud pública
- Cambio de políticas y sistemas
- Remisiones a servicios médicos y sociales
- Asociaciones comunitarias para tratar los factores impulsores de la salud

Fondos

El kit de herramientas del CCDPH llamado “*Mejora de la alfabetización en salud organizacional*” (*Advancing Organizational Health Literacy*) fue financiado por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (Health and Human Services, HHS) de los EE. UU., como parte de dos ayudas económicas por un total de \$9 millones. Las opiniones expresadas son las de los autores y no necesariamente representan las opiniones oficiales ni el respaldo de los CDC/el HHS o el gobierno de los EE. UU.

Agradecimientos

Esta publicación refleja el trabajo de muchas personas. El Cook County Department of Public Health (CCDPH) agradece especialmente a nuestros socios de organizaciones comunitarias que dieron comentarios durante el desarrollo de este kit de herramientas.

Cita sugerida

Cook County Department of Public Health. (Abril de 2025). *Advancing Organizational Health Literacy: Un kit de herramientas para ayudar a las organizaciones del área suburbana de Cook County a construir un sistema de salud pública con alfabetización en salud.* Disponible en: HealthLiterateCookCounty.org.

Para obtener más información

Visite cookcountypublichealth.org.

Autores y colaboradores

Autores

Cook County Department of Public Health

Darcie Moeller, MD, MPH
Kimberley Conrad-Junius, MFA
Efrat Stein, BA

Clear Language Lab de Literacy Works

Melanie Sampson, MA
Sarah Glazer, MA
Tiara Whitlock, MDiv

Colaboradores

Cook County Department of Public Health

Jason Applegate, MPH
Alecia Boyd, MHA
María Calvo, MA
Alyssa DeLuca, MPH
Tania Kuhl, BS

Access to Care

Lourdes Becerra

Alivio Medical Center

Gabriela Gutiérrez, LD

Departamento de Salud Pública de Chicago (Chicago Department of Public Health)

Ajanta Patel, MD, MPH

The Coleman Foundation

Community Memorial Foundation

Beth Murin, MFA
Nanette Silva, MPH

Family Christian Health Center

Lisa Green, DO, MPH

Health & Medicine Policy Research Group

Angela Eastlund, MS
Anna Yankelev, MBA, MPH

Healthy Communities Foundation

Stephanie Campos, BA
Nora García, MSW
Jacqueline Rodríguez, MS

Literacy Works - Community Voices Project

Mobile Care Foundation

Sara Rosario

Northwestern Feinberg School of Medicine

Serena Shah, MPH

Oak-Leyden

Sandy Vanoskey

Pillars Community Health

Mónica Cuevas Nava, BFA, CHW
Linda Stevens, RN, BSN, MPA

Respond Now

Jakala Garba, MPH

Sinai Urban Health Institute

Kim Jay, BA, CHW senior
Rachel Morris, MPH

South Suburban College

Megan Hughes, PhD

TCA Health

Quintia McClain, CHW
Samantha Pérez
Donisha Reed, MPH
Yasmeen Scott

University of Illinois Chicago OCEAN-HP

Jeri Mack, MPH

University of Illinois Chicago Office of Health Literacy

Elnaz Alimi, candidata a PhD
Paula Allen-Meares, MSW, PhD
Alana Biggers, MD, MPH, FACP
Eryn Brazil, MPH
Carolyn Dickens, PhD, APRN, ACNP-BC
Olga García-Bedoya, MD, FACP
Yolanda Suárez-Balcázar, PhD
Stephanie Wilk, BS

University of Illinois Cancer Center

Yamilé Molina, MS, MPH, PhD

Bienvenido

Gracias por leer **Advancing Organizational Health Literacy**.

El Cook County Department of Public Health (CCDPH) imagina un área suburbana de Cook County donde todas las personas puedan alcanzar su máximo potencial de salud, independientemente de quiénes sean, de dónde vengán o dónde vivan. Reconocemos los muchos retos que enfrenta el sector de la salud pública para lograr esta visión. Al mismo tiempo, sabemos que el área suburbana de Cook County está formada por personas y organizaciones dedicadas que trabajan todos los días para mejorar la salud de la comunidad.

Para apoyar estos esfuerzos, el CCDPH creó este kit de herramientas como un recurso práctico para organizaciones como la suya que están comprometidas con el fomento de la equidad en la salud y la mejora de la alfabetización en salud en nuestras comunidades - ya sea que:



Trabaje para una agencia gubernamental, una organización comunitaria o un sistema de atención médica



Sea un científico, un trabajador de salud comunitario o un administrador



Dé atención al paciente, conecte a las personas con recursos o comunique información médica

Usted es una parte fundamental de nuestro sistema de salud pública.

Todos estamos interconectados y cada uno de nosotros tiene un rol que desempeñar para garantizar que los sistemas de salud pública sirvan eficazmente a nuestras comunidades.

Esperamos que este kit de herramientas dé estrategias valiosas para fortalecer la alfabetización en salud, mejorar la comunicación y hacer que la información médica sea más accesible para las personas a las que sirve. Al integrar los conceptos de este kit de herramientas en su trabajo, estará capacitando y empoderando a las personas a las que atiende para que formen parte de la construcción de comunidades más sanas.

Gracias por su dedicación a este importante trabajo. Agradecemos su colaboración en la construcción de un sistema de salud pública más equitativo y con alfabetización en salud.

Introducción

Alfabetización en salud en el ámbito de la salud pública

Mucha gente escucha el término *alfabetización en salud* y piensa en cosas como...

- Saber qué preguntas hacer en una cita médica
- Poder usar un portal de salud en línea
- Tomar los medicamentos correctamente



Estas competencias son partes importantes de la alfabetización en salud personal.

En el pasado, la gente usaba *alfabetización en salud* indistintamente con *alfabetización en salud personal*. Pero en las últimas décadas se ha producido un cambio en el modo en que se define la alfabetización en salud. ¿Por qué? Debemos reconocer el rol fundamental que desempeñan las organizaciones a la hora de ayudar o dificultar la capacidad de las personas de cubrir sus necesidades relacionadas con la salud.

Este kit de herramientas se centra en este otro lado de la alfabetización en salud: la alfabetización en salud organizacional.

En 2020, el US Department of Health and Human Services actualizó oficialmente su definición de alfabetización en salud en su marco Healthy People 2030*. Ahora bien, tanto la alfabetización en salud personal como la organizacional se engloban bajo el paraguas de la alfabetización en salud:



Alfabetización en salud personal

es el grado en el que las personas tienen la capacidad de encontrar, entender y usar información y servicios para fundamentar decisiones y acciones relacionadas con la salud para sí mismas y para los demás.



Alfabetización en salud organizacional

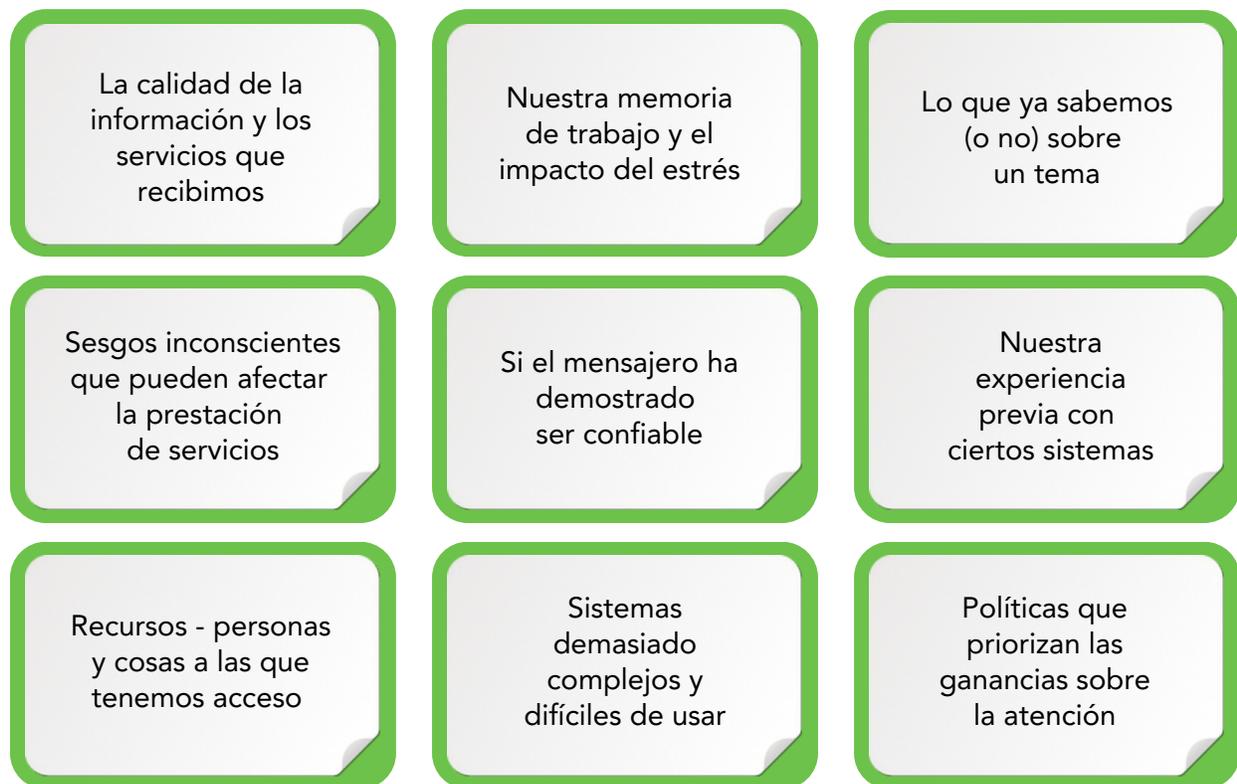
es el grado en el que las organizaciones permiten de manera equitativa que las personas encuentren, entiendan y usen información y servicios para fundamentar decisiones y acciones relacionadas con la salud para sí mismas y para los demás.

*Office of Disease Prevention and Health Promotion, 2020

Cómo entender la conexión entre la alfabetización en salud personal y organizacional

Centrarse en la alfabetización en salud personal - (por ejemplo, describir a las personas como que tienen “deficientes” competencias de alfabetización en salud) - puede resultar útil a la hora de pensar en formas de ayudar a las personas a navegar por el sistema de salud. Como seres humanos, categorizamos las cosas para ayudarnos a entenderlas. Pero centrarse en la “deficiente” alfabetización en salud como un rasgo personal simplifica excesivamente los retos que enfrentan las personas y desvía la atención de los problemas a nivel de sistemas.

Nuestra capacidad de absorber información, entenderla y tomar decisiones basándose en esa información puede depender de muchas cosas, entre ellas:



La alfabetización en salud personal es

un estado, no un rasgo.

GENERALMENTE ATRIBUIDO AL DR. DEAN SCHILLINGER, DEFENSOR DE LA SALUD PÚBLICA

¿Alfabetización en salud personal u organizacional?

¡Generalmente son ambas cosas!

A Tom le diagnosticaron cáncer recientemente. Es difícil para él asimilar nueva información porque está bajo mucho estrés.



Es difícil seguir lo que dice mi oncólogo. Gracias a Dios por mi marido, que viene a todas las citas.

Shay quiere más alimentos frescos en su dieta, pero la tienda cerca de su casa no tiene buenos productos - y es cara.



Estoy tratando de comer más vegetales, pero el supermercado más cercano está a dos viajes en autobús.

Samantha tiene diversos síntomas nuevos que interfieren con su salud, pero no se da cuenta de que podrían estar conectados.



No sabía que la perimenopausia podía comenzar a mi edad. Esta comunidad de redes sociales me ha ayudado a establecer conexiones que los diferentes especialistas médicos no lograron.

Alfabetización en salud personal



La alfabetización en salud personal consiste en **aumentar los conocimientos y las capacidades de las personas** para que puedan tomar las mejores decisiones por sí mismas.

Alfabetización en salud organizacional



La alfabetización en salud organizacional consiste en **disminuir la complejidad de los sistemas** para que sean más fáciles de navegar y usar.

El método más equitativo y eficaz para mejorar la alfabetización en salud es reimaginar los sistemas excesivamente complejos que, en primer lugar, imponen tantas exigencias y expectativas a los miembros de la comunidad.

Datos en contexto

La investigación sobre el impacto de la alfabetización en salud a nivel de población es limitada. Las estadísticas citadas con más frecuencia provienen de la Evaluación Nacional de Alfabetización de Adultos (National Adult Assessment of Literacy)* hecha en 2003. Esta evaluación de adultos mayores de 16 años en los EE. UU. reveló los siguientes hallazgos:

12% tiene competencias satisfactorias de alfabetización en salud	<i>Ejemplo: Sintetizar la información médica de múltiples fuentes y aplicarla a un escenario específico.</i>
53% tiene competencias intermedias de alfabetización en salud	<i>Ejemplo: Encontrar información en un texto o gráfico moderadamente denso, como información sobre el calendario de vacunas de un niño o cómo usar un medicamento.</i>
22% tiene competencias básicas de alfabetización en salud	<i>Ejemplo: Leer y entender un texto breve con palabras familiares, como un folleto sobre un problema de salud habitual.</i>
14% tiene competencias de alfabetización en salud por debajo de lo básico	<i>Ejemplo: Leer y seguir instrucciones sencillas, como programar una cita médica.</i>

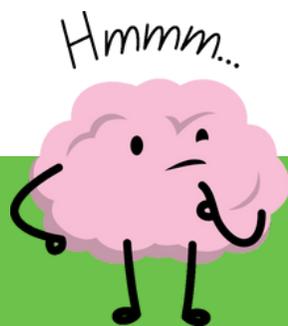
Los porcentajes no suman 100% debido al redondeo.

A menudo escuchamos:

Solo el 12% de los americanos tienen competencias satisfactorias de alfabetización en salud.

Podemos reformularlo como:

Los sistemas de salud se comunican de manera poco satisfactoria con el 88% de los americanos.



*Kutner et al., 2007

¿Cómo el reformular esta estadística cambia la historia que contamos sobre la alfabetización en salud?

Cómo fomentar la equidad en salud mediante sistemas con alfabetización en salud

La equidad en salud

es la garantía de las condiciones de salud óptimas para todas las personas. Para lograr la equidad en salud es necesario valorar a todas las personas y poblaciones por igual, reconocer y rectificar las injusticias históricas y dar recursos según las necesidades.

DRA. CAMARA JONES
MÉDICA, EPIDEMIÓLOGA, ACTIVISTA ANTIRACISMO

Tal vez su trabajo priorice a las comunidades históricamente desatendidas, aumente la [accesibilidad](#) a los servicios, o garantice que los espacios sean acogedores para todos. Ya está haciendo trabajo de [equidad en salud](#). Exploremos por qué este trabajo es importante en primer lugar.

Determinantes sociales de la salud

Los determinantes sociales de la salud son aspectos de la vida cotidiana que pueden afectar nuestra salud — para bien o para mal. Abajo se muestran algunos ejemplos:

Seguridad económica

Acceso a empleos con salarios dignos y beneficios

Educación

Acceso a escuelas de calidad con financiación adecuada

Atención médica

Acceso a servicios médicos y de salud mental

Conexiones sociales

Acceso a espacios públicos de reunión, como parques

Barrio

Calles seguras, transporte público y aire limpio

Comida

Acceso a tiendas de comestibles con alimentos de calidad y asequibles

Al tratar los determinantes sociales de la salud, podemos:

- Contrarrestar las limitaciones de la alfabetización en salud personal
- Facilitar a las personas la navegación y el uso de la información y los servicios
- Avanzar hacia un sistema de salud pública más equitativo y con mayor alfabetización en salud

Determinantes estructurales de la salud

Los [determinantes sociales de la salud](#) no se distribuyen de manera uniforme entre la población. Más bien, los determinantes estructurales actuales e históricos conducen a distribuciones desiguales de oportunidades y recursos. Los ejemplos incluyen:



Menor valor de las viviendas y pérdida de riqueza generacional derivadas de la segregación residencial, la práctica discriminatoria de negar servicios económicos a ciertos barrios en función de la raza o la etnia



Retos legales derivados del tráfico excesivo y las multas de estacionamiento en comunidades de color y barrios con un nivel socioeconómico más bajo



Protecciones limitadas de la fuerza laboral en ciertos campos que pueden dificultar que los trabajadores defiendan su salud y seguridad o ganen un salario digno

A nivel estructural, los desequilibrios de poder en torno a la raza, el género, la sexualidad y otros factores crean áreas concentradas de privación y privilegio. En pocas palabras, no todas las personas tienen las mismas oportunidades de alcanzar su mejor estado de salud. Reconocer cómo se cruzan estas dinámicas nos ayuda a entender mejor cómo los sistemas perpetúan las enfermedades e ilustra la importancia de las soluciones a nivel de sistemas.

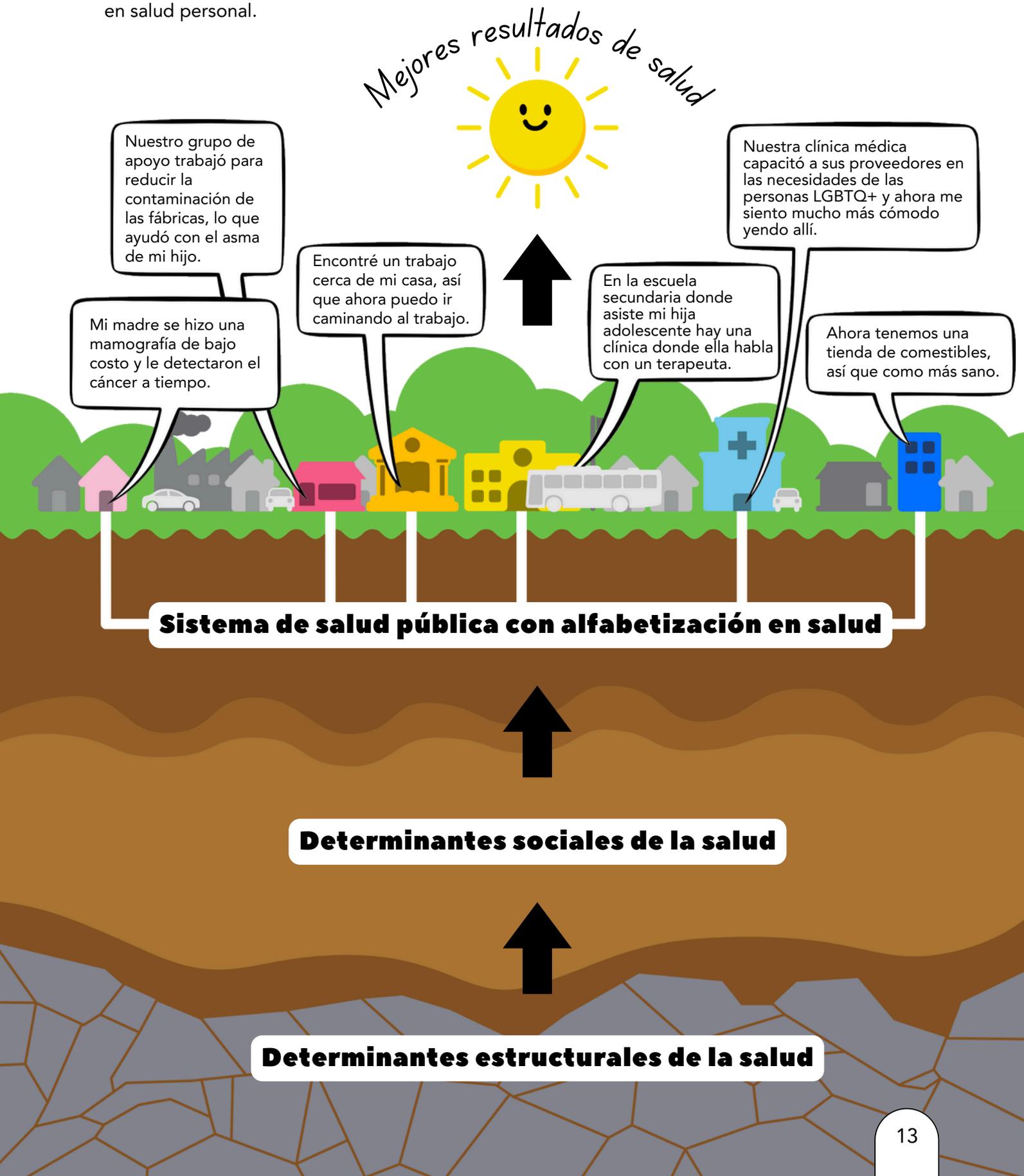
Adopte un método basado en datos

En toda nuestra región, seguimos viendo cómo las políticas, prácticas y recursos desiguales han conducido a las desigualdades actuales. Encuentre datos de salud pública de Cook County mediante estas herramientas gratis en línea:

Atlas de Salud de Cook County
(Cook County Health Atlas)
cookcountyhealthatlas.org

Atlas de Salud de Chicago
(Chicago Health Atlas)
chicagohealthatlas.org

Un sistema de salud pública con alfabetización en salud permite que todos alcancen su mejor estado de salud al hacer que los sistemas gubernamentales, de atención médica y de servicios sociales sean más navegables para los miembros de la comunidad de todas las razas, géneros, sexualidades, situaciones socioeconómicas y competencias de alfabetización en salud personal.



Creación del kit de herramientas - Una cronología

2012

La National Academy of Medicine publica un artículo titulado *Ten Attributes of Health Literate Health Care Organizations**.

2020

Healthy People 2030** de la Oficina de Prevención de Enfermedades y Promoción de la Salud (Office of Disease Prevention and Health Promotion) comparte una nueva definición doble de alfabetización en salud.

2021

El CCDPH lanza la Iniciativa de Alfabetización en Salud (Health Literacy Initiative, HLI).

El equipo de HLI desarrolla una teoría del cambio y lanza la Iniciativa de Trabajadores de Salud Comunitarios (Community Health Worker Initiative).

2022

El CCDPH lanza la Iniciativa de Respuesta, Recuperación y Resiliencia ante el COVID-19 (COVID-19 Response, Recovery, and Resiliency Initiative) de Building Healthier Communities (BHC) con más de \$8 millones en fondos de subvenciones estatales y federales. Como parte de BHC, el CCDPH identifica y financia cuatro organizaciones para participar en el trabajo de alfabetización en salud organizacional y 12 organizaciones para apoyar la contratación y capacitación de [trabajadores de salud comunitarios](#).

2023

El equipo de HLI hace un análisis de los materiales de alfabetización en salud organizacional existentes e identifica las brechas.

Comienza la elaboración del kit de herramientas.

2024

Un borrador del kit de herramientas se somete a pruebas piloto con más de 100+ personas del CCDPH, organizaciones beneficiarias y otras organizaciones asociadas.

Las pruebas piloto incluyen entrevistas con beneficiarios y partes interesadas seleccionados, comentarios de encuestas y revisión de las revisiones con el grupo Community Voices en Literacy Works.

2025

El CCDPH lanza el kit de herramientas Advancing Organizational Health Literacy junto con el sitio web HealthLiterateCookCounty.org.

Al crear este kit de herramientas, trabajamos con expertos locales en [lenguaje sencillo](#), escuchamos los retos de las instituciones locales, reflexionamos sobre las desigualdades en salud en las comunidades de nuestra región y celebramos los éxitos, todo lo cual verán en estas páginas.

*Brach et al., 2012; **Office of Disease Prevention and Health Promotion, 2020

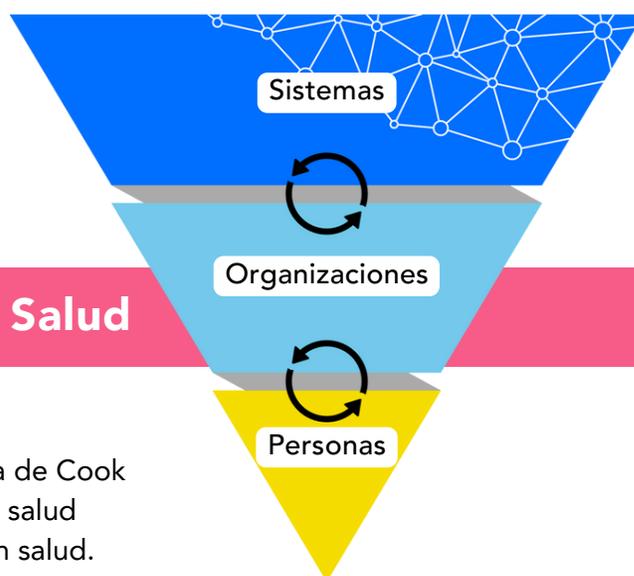
Propósito y visión

El Cook County Department of Public Health (CCDPH) reconoce la importancia fundamental de convertirse en una organización con alfabetización en salud. Sin embargo, al crear nuestra visión para la Iniciativa de Alfabetización en Salud del CCDPH, también debemos tratar cómo trabajan juntas las organizaciones.

Las organizaciones que conforman nuestro sistema de salud pública enfrentan muchos retos que no pueden resolverse por sí solos:

- Sistemas complicados de comunicación e intercambio de información
- Financiación inconsistente y desigual
- Programas y servicios aislados

Para lograr nuestra visión, debemos tratar todos los niveles de alfabetización en salud: personal, organizacional y sistémico.



Iniciativa de Alfabetización en Salud

Propósito

Aumentar la [equidad en salud](#) en el área suburbana de Cook County a través de la transformación del sistema de salud pública basada en los principios de alfabetización en salud.

Visión

El sistema de salud pública del área suburbana de Cook County permite de manera equitativa que los residentes o sus cuidadores encuentren, entiendan y usen información y servicios para fundamentar decisiones y acciones relacionadas con la salud para ellos mismos y para los demás.

Teoría del cambio

Una teoría del cambio* es una forma estratégica de explorar cómo alcanzará sus objetivos y aclarar el cambio final que su organización pretende lograr. El CCDPH creó nuestra teoría del cambio mediante debates con el personal, consultas con socios académicos y comunitarios y el examen de nuestro trabajo y rol en la comunidad.

El desarrollo de nuestra teoría del cambio resultó en la creación de resultados aspiracionales que usamos para orientar nuestro trabajo.

*Community Commons, sin fecha

Resultados aspiracionales

Construir sistemas con alfabetización en salud



El sistema de salud pública de Cook County trabaja en colaboración para mejorar los sistemas gubernamentales, de atención médica y de servicios sociales para que sean más navegables para las [comunidades prioritarias](#).

Construir organizaciones con alfabetización en salud



Todas las organizaciones que forman parte del sistema de salud pública de Cook County...

- Entienden y son capaces de explicar la importancia de la alfabetización en salud, la alfabetización en salud organizacional (OHL), los sistemas con alfabetización en salud y la conexión de estos términos con la [equidad en salud](#).
- Integran conceptos y prácticas de alfabetización en salud en las actividades de la organización y miden los resultados o el impacto.

Permitir que las personas ENCUENTREN información y servicios



Los residentes del área suburbana de Cook County siempre están conectados a los servicios sociales y de atención médica que necesitan, independientemente del [punto de entrada](#).

La información importante de salud pública, incluyendo la información sobre servicios sociales, programas y atención médica, está ampliamente disponible en los entornos virtuales y físicos que más usan las comunidades prioritarias.

Las comunidades prioritarias que más necesitan servicios sociales, programas y atención médica participan mediante esfuerzos de difusión integrales.

Permitir que las personas ENTIENDAN la información



Se da información importante de salud pública, incluyendo información sobre servicios sociales, programas y atención médica, en los idiomas y modalidades apropiados, con el contexto cultural apropiado y usando las prácticas recomendadas de alfabetización en salud, en todo el sistema de salud pública de Cook County.

Permitir que las personas USEN la información y los servicios



El sistema de salud pública del área suburbana de Cook County apoya a los residentes que quieren desempeñar un rol activo en la mejora de la salud o la prevención de enfermedades (mediante la participación en la atención médica, el apoyo al cambio de estilo de vida, la educación sobre el cuidado personal, la conexión con recursos o servicios o convertirse en un defensor eficaz) para sí mismos o para los demás (p. ej., familia, comunidad o barrio).

Seis áreas estratégicas

PARA LA ALFABETIZACIÓN EN SALUD ORGANIZACIONAL

Cómo fomentar un sistema de salud pública equitativo y justo

Nuestro kit de herramientas de alfabetización en salud organizacional está estructurado en torno a seis áreas estratégicas clave, que surgieron de los temas de nuestra teoría del cambio. Sirven como caminos para lograr nuestros resultados aspiracionales. Las actividades que se hacen dentro de cada área estratégica están interconectadas y a menudo contribuyen a múltiples resultados aspiracionales.

Área estratégica 1:

Liderazgo y transformación organizacional

Dirigir
Financiar
Crear estrategias
Priorizar
Evaluar

página 21

Área estratégica 2:

Desarrollo de una fuerza laboral con alfabetización en salud

Contratar
Incorporar
Capacitar
Apoyar
Sostener

página 31

Área estratégica 3:

Asociaciones y colaboración intersectorial

Asociar
Colaborar
Conectar
Compartir conocimientos
Elevar

página 41

Área estratégica 4:

Accesibilidad a la información y los servicios

Diseñar
Traducir
Interpretar
Acomodar
Remitir

página 51

Área estratégica 5:

Prácticas y normas de comunicación

Estandarizar
Adaptar
Personalizar
Centrar
Confirmar la comprensión

página 61

Área estratégica 6:

Participación y difusión en la comunidad

Codiseñar
Participar
Crear conexiones
Escuchar
Actuar con integridad

página 71

Cómo usar este kit de herramientas

Este kit de herramientas está destinado a dar ideas prácticas, estrategias y actividades para ayudar a las organizaciones del sistema de salud pública del área suburbana de Cook County a hacer su trabajo de manera eficaz y equitativa. También incluye lecciones aprendidas sobre el terreno tanto del Cook County Department of Public Health (CCDPH) como de nuestras organizaciones asociadas comunitarias.

Este kit de herramientas se puede usar de varias maneras - y eso es a propósito. Sabemos:

- Que usted entiende mejor las necesidades de su comunidad
- Que las soluciones no son únicas para todos
- Que nos enfrentamos a nuevos retos todo el tiempo

Este kit de herramientas no es exhaustivo, sino más bien un trampolín para conversaciones, acciones y actividades de promoción significativas. Esperamos aprender de usted y con usted en este camino a seguir.

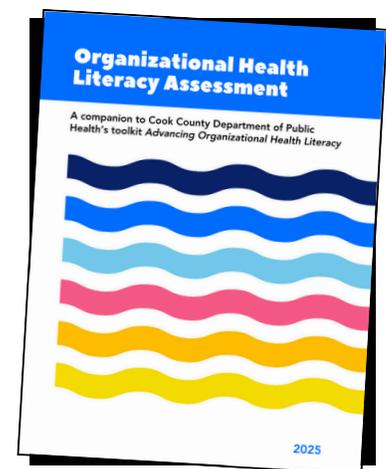
Juntos

podemos construir un sistema de salud pública con alfabetización en salud en Cook County que fomente la equidad en salud y nos sirva mejor a todos.

Por dónde empezar

Este kit de herramientas ofrece una descripción general de alto nivel de seis áreas estratégicas para fomentar la alfabetización en salud organizacional. Puede elegir la opción que mejor se adapte a sus necesidades:

- Lea el kit de herramientas de principio a fin
- Pase directamente a las áreas estratégicas que más le interesan
- Complete la evaluación disponible en nuestro portal de alfabetización en salud visitando HealthLiterateCookCounty.org para ayudar a guiar dónde es mejor profundizar



Términos del glosario

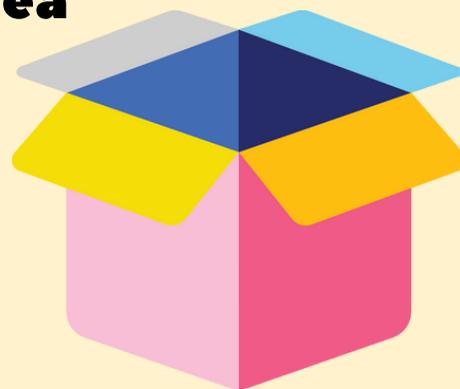
Esté atento a las palabras que aparecen en *cursiva azul brillante*. Puede encontrar definiciones de estos términos en nuestro glosario a partir de la página 82.

Consulte el portal de alfabetización en salud en línea

Este kit de herramientas es solo una parte de la Iniciativa de Alfabetización en Salud del Cook County Department of Public Health (CCDPH). Nuestro portal de alfabetización en salud en HealthLiterateCookCounty.org da un espacio para:

- Difundir el trabajo que estamos haciendo en el CCDPH para fomentar la alfabetización en salud
- Compartir recursos adicionales y actividades útiles
- Destacar oportunidades de participación

¡Esperamos que lo pruebe!



HealthLiterateCookCounty.org

¡Use el portal de alfabetización en salud y el kit de herramientas juntos!



¡Recopilamos demasiadas cosas para compartirlas en un solo kit de herramientas!

HealthLiterateCookCounty.org tiene un número creciente de recursos en cada una de las seis áreas estratégicas. En cada página encontrará:

- Una breve evaluación organizacional que cubre cada una de las áreas estratégicas
- Actividades y folletos descargables que corresponden a cada una de las áreas estratégicas
- Diversos recursos seleccionados relacionados con temas clave para profundizar aún más

¿Es esta guía para mí?

Usted...

- ¿Trabaja en una organización comunitaria, un establecimiento de atención médica, una agencia de servicios sociales, un departamento de salud pública gubernamental o una institución académica?
- ¿Quiere aprender más sobre la alfabetización en salud organizacional para mejorar su trabajo?
- ¿Quiere fomentar prácticas equitativas dentro de los sistemas del área suburbana de Cook County?

Si respondió "Sí" a alguna de estas preguntas, esta guía fue diseñada para usted. Sea cual sea su sector, usted forma parte de nuestro sistema de salud pública.

El sistema de salud pública incluye personas de muchos sectores y muchos roles. Esperamos que este kit de herramientas pueda ser útil en todos los diversos entornos donde se trabaja en salud pública.

Todo el mundo tiene algo que aportar.



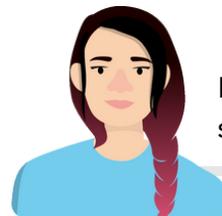
La líder senior que examina las iniciativas de OHL e identifica áreas para el cambio de políticas y prácticas

La [trabajadora de salud comunitaria](#) que aprende más formas de fomentar las prácticas de alfabetización en salud sobre el terreno



Un profesional de recursos humanos que apoya al personal y las operaciones diarias de la manera más eficaz posible

La administradora mejora las comunicaciones con su supervisor y encuentra formas más eficaces de trabajar



La directora de asociación estratégica construye relaciones significativas e influyentes entre instituciones

El administrador del programa apoya a un equipo "sobre el terreno" que trabaja en estrecha colaboración con los miembros de la comunidad



Área estratégica 1

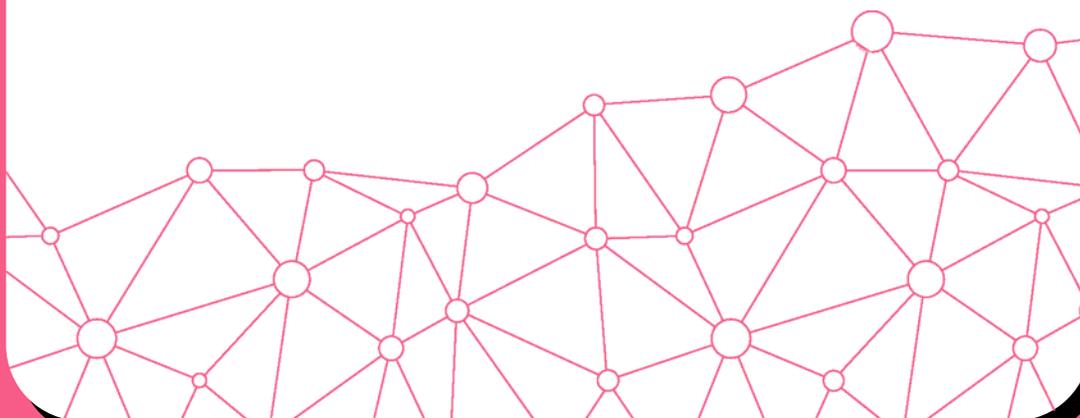
Liderazgo y transformación organizacional



LIDERAZGO Y TRANSFORMACIÓN ORGANIZACIONAL

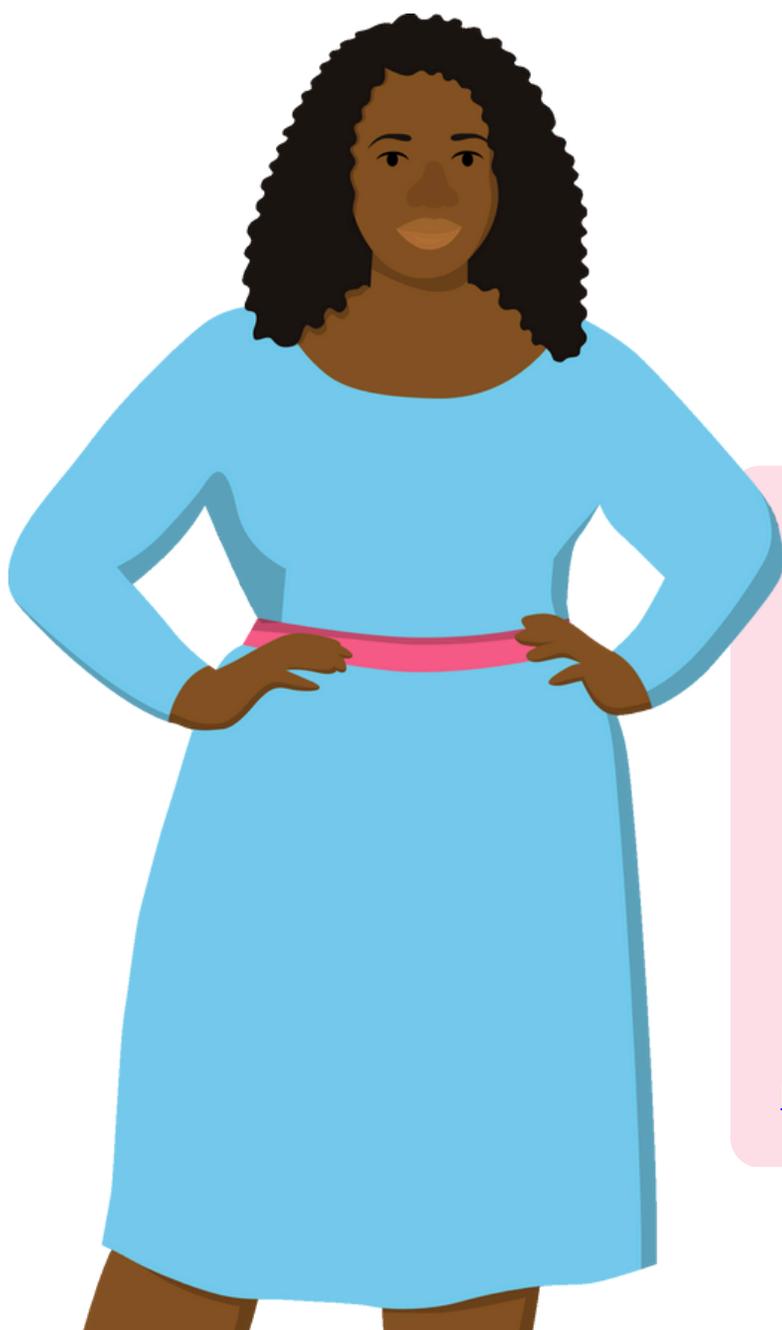
En el Cook County Department of Public Health, imaginamos un [sistema de salud pública local](#) con organizaciones comprometidas a apoyar y empoderar a los líderes en todos los niveles y que:

- Incorporen la alfabetización en salud organizacional (OHL) en los objetivos, valores y trabajo para fomentar la [equidad en salud](#)
- Integren la OHL en los roles del personal y las descripciones del puesto
- Financien y apoyen las iniciativas y necesidades de OHL, incluyendo la [accesibilidad](#), la traducción y la compensación por la [experiencia vivida](#)
- Evalúen y revisen periódicamente los resultados sobre OHL
- Tengan encuestas y sistemas de comentarios para evaluar las prácticas de OHL y participar en la [mejora continua de la calidad](#)



Contenido de la sección

Cómo centrar el cambio social en el liderazgo	24
Cómo incorporar los principios de OHL en su organización	25
Cómo considerar los presupuestos como documentos morales	26
Cómo establecer objetivos SMARTIE útiles	27
Cómo crear una cultura de práctica reflexiva	28
Ejemplos de trabajo de liderazgo y transformación organizacional:	
En el CCDPH	29
Socio destacado	30



Recuerde

- Esté atento a las palabras que aparecen en **azul brillante**. Puede encontrar definiciones de estos términos en nuestro glosario a partir de la página 82.
- ¡No olvide consultar más recursos y actividades en línea!



Visite

HealthLiterateCookCounty.org

Cómo centrar el cambio social en el liderazgo

No siempre es fácil priorizar la alfabetización en salud organizacional con las demandas cotidianas. Como líderes en el trabajo de salud pública, organizaciones comunitarias u otros proyectos impulsados por una misión, muchas prioridades diferentes acaparan la atención y los recursos.

En 2017, el National Institute for Transformation and Equity con el Center for Institutional Diversity en la University of Michigan colaboraron para crear el modelo SALT*, o modelo de Acción Social, Liderazgo y Transformación (Social Action, Leadership, and Transformation), compuesto por 7 principios que se mencionan abajo.

Vea los 7 principios y las preguntas de reflexión.

¿Que áreas resuenan con usted?

¿Que áreas le interesan?

7 principios y preguntas de reflexión

1 Capacidad de empatía

¿Centramos las experiencias de aquellos más perjudicados por los sistemas y garantizamos que las decisiones se tomen teniendo en cuenta esas experiencias de vida?

2 Equidad en el propósito

¿Cómo reconocemos y reducimos las diferencias de poder y ayudamos a quienes han sido históricamente marginados?

3 El valor de la acción colectiva

¿Cómo trabajamos junto con otras organizaciones o grupos para construir poder colectivo?

4 Controversia con valentía

¿Defendemos nuestras creencias y nos mantenemos fieles a nuestros valores organizacionales cuando existen retos contra ellos?

5 Compromiso con la justicia

¿Cómo incorporamos el compromiso de fomentar la justicia en nuestro trabajo diario?

6 Fusión

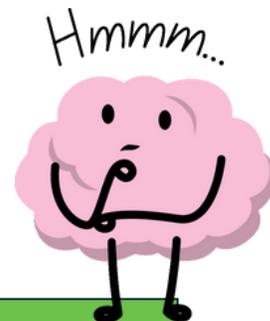
¿Cómo podemos rechazar una [mentalidad de escasez](#) y seguir avanzando hacia nuestros objetivos?

7 Conciencia crítica

¿Cómo estamos fomentando la equidad en nuestras prácticas de personal, opciones de financiación, prioridades de programas u otras áreas?

Cómo incorporar los principios de OHL en su organización

La alfabetización en salud organizacional (OHL) es parte del trabajo de todos, pero es posible que no sea algo que su equipo haya explicado explícitamente aún. Un análisis SWOT es un marco para entender las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta una organización, programa o proyecto en particular. Las siguientes preguntas pueden ayudarlo a pensar en cómo hacer un análisis SWOT que considere OHL.



Fortalezas	<p>Las fortalezas son factores internos sobre los que puede construir para alcanzar el éxito, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos y experiencia del personal • Subvenciones disponibles • Equipo existente 	<p><i>¿Qué está haciendo bien? ¿Qué iniciativas de OHL ya están en marcha? ¿Qué puede construir o ampliar?</i></p>
Debilidades	<p>Las debilidades son factores internos que actúan en contra de su éxito, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de personal • Recursos limitados • Falta de experiencia relevante 	<p><i>¿En qué áreas le gustaría invertir más? ¿Qué afecta la capacidad de su organización para servir a su comunidad tan eficazmente como quisiera?</i></p>
Oportunidades	<p>Las oportunidades son factores externos que podrían apoyar su programa, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una nueva oportunidad de financiación • Nueva legislación • Trabajo relevante de una organización asociada 	<p><i>Cuando piensa en sus objetivos de OHL, ¿qué competencias o recursos lo ayudarían a alcanzarlos?</i></p>
Amenazas	<p>Las amenazas son factores externos que podrían limitar su éxito, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de organizaciones locales con las que asociarse • Un desastre natural que afecta a su comunidad 	<p><i>¿Qué factores podrían potencialmente interferir en su trabajo? ¿Cuáles son algunas formas tangibles de anticipar o gestionar estos retos?</i></p>

Cómo considerar los presupuestos como documentos morales

El concepto de presupuesto como documento moral se atribuye a menudo al Dr. Martin Luther King, Jr. y sigue siendo relevante hoy en día. Aquí hay algunos ejemplos habituales de valores organizacionales que no se alinean con las prácticas diarias.

Valoramos el equilibrio entre el trabajo y la vida, pero...



Siempre tenemos poco personal. Es difícil tomarse tiempo libre a pesar de que tenemos una política de vacaciones generosa.

Valoramos la accesibilidad en nuestro lugar de trabajo, pero...

La mayoría de nuestras comunicaciones se hacen por correo electrónico. Tenemos el paquete básico de nuestro programa de correo electrónico y la interfaz es confusa y dificulta encontrar la información que necesitamos cuando la necesitamos.

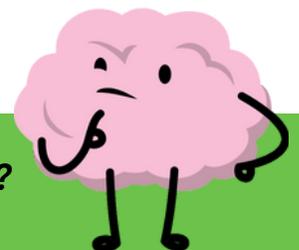


Valoramos las voces de aquellos con experiencia vivida, pero...



Tenemos un presupuesto muy mínimo para tarjetas de regalo, estipendios, comidas y otros recursos para ofrecer a los miembros de la comunidad cuando les pedimos su tiempo y energía para codiseñar programas.

- ¿Cuáles son los valores de su organización?
- ¿Dónde hay alineación?
- ¿Qué se podría mejorar?



Cómo establecer objetivos SMARTIE útiles

Los objetivos nos ayudan a avanzar en la dirección que queremos ir. SMARTIE* es un acrónimo que puede ayudarlo a recordar los componentes importantes de los objetivos eficaces. Desarrolle o revise sus objetivos haciendo estas preguntas.

S	Estratégico ¿Cómo encaja el objetivo con su misión y visión?
M	Medible ¿Es el objetivo específico y concreto? ¿Cómo sabrá que lo alcanzó?
A	Ambicioso ¿Es el objetivo significativo? ¿Cómo impulsa su trabajo?
R	Realista ¿Es realista el objetivo? ¿Puede alcanzarlo con su capacidad y recursos?
T	Con plazos definidos ¿Cuándo se debe lograr el objetivo? ¿Es razonable el plazo?
I	Inclusivo ¿Se desarrolló el objetivo con las personas que hacen el trabajo en el terreno?
E	Equitativo ¿Quién se beneficia del logro del objetivo?

*The Management Center, 2021

Cómo crear una cultura de práctica reflexiva

Cuando hablamos de [mejora continua](#), podríamos centrarnos en mejorar los resultados, crear objetivos y encontrar financiación. ¡Esas cosas son importantes!

También es importante reservar tiempo para la reflexión. Sin ella, corremos el riesgo de perder oportunidades fundamentales para aplicar lo aprendido - y crecer. Hay muchos modelos diferentes de [práctica reflexiva](#) que pueden ayudarlo a orientarse. Este es un modelo que podría aplicarse a cualquier tipo de situación laboral: positiva, complicada o desafiante.

Los cuatro principios de la revisión activa*



Liderazgo y transformación organizacional en el Cook County Department of Public Health

Alfabetización en salud del CCDPH en acción



Establecimos la Iniciativa de Alfabetización en Salud.

En agosto de 2021, el Cook County Department of Public Health (CCDPH) lanzó la Iniciativa de Alfabetización en Salud con apoyo financiero de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. Esto incluyó el desarrollo de nuestra teoría del cambio y el lanzamiento de la Iniciativa de Trabajadores de Salud Comunitarios.

Creamos un Comité de Equidad en Salud.

En la primavera de 2023, el CCDPH creó el Comité de Equidad en Salud para aconsejar sobre la integración de la equidad en salud y la equidad racial en los sistemas, políticas y prácticas de todo el departamento. El comité tiene como objetivos:

- Priorizar las relaciones y el fomento de la confianza
- Trabajar entre unidades
- Establecer un proceso iterativo para identificar oportunidades de aprendizaje
- Informar, implementar y mantener prácticas equitativas dentro del CCDPH

Planificación estratégica del CCDPH

El Plan Estratégico 2023-2025 del CCDPH* incluye una serie de objetivos relacionados con el liderazgo y la transformación organizacional. Aquí hay dos ejemplos:

Pilar 3, objetivo 5

Identificar e implementar al menos una estrategia dentro de cada unidad del CCDPH que incorpore [equidad en salud](#) en una política, programa o servicio

Pilar 3, objetivo 5

Apoyar al Comité de Equidad en Salud en la identificación de áreas de mejora para los procesos y sistemas internos, y en los esfuerzos de colaboración para tratar esos problemas

*Cook County Department of Public Health, 2023

Socio destacado

AJANTA PATEL, MD, MPH

DIRECTORA MÉDICA

Prevención de enfermedades crónicas y promoción de la salud

Chicago Department of Public Health

Medición de la mejora de la alfabetización en salud

A raíz de la pandemia de COVID-19, alrededor de 600 trabajadores comunitarios que habían servido como embajadores de la vacuna en comunidades principalmente negras y latinas enfrentaron el final de su programa. La pregunta que surgió fue: ¿qué sigue?

La Dra. Patel y su equipo del Chicago Department of Public Health (CDPH) cambiaron el nombre de los roles a [trabajadores de salud comunitarios](#) (CHW), dadas las valiosas conexiones que habían hecho dentro de sus comunidades. La alfabetización en salud se integró en cada aspecto de la capacitación de los CHW, lo que garantizó que tuvieran los conocimientos y las competencias de comunicación para interactuar con confianza con la comunidad en una amplia gama de temas de salud.

El CDPH trabajó con la Dra. Yamilé Molina en el University of Illinois Cancer Center para medir la efectividad de los CHW como agentes de alfabetización en salud. Juntos, desarrollaron una “postal” de encuesta que los CHW usan con los residentes locales después de sus interacciones. La encuesta está estructurada como una herramienta de [explicar lo aprendido](#) para que los residentes reflexionen sobre lo que aprendieron y lo que les impactó.

Por qué funciona

Las postales de la encuesta dan comentarios en tiempo real para los CHW. Si encuentran que los residentes no tienen clara la información, los CHW pueden ajustar su entrega para asegurarse de que los residentes realmente entiendan la información que se les está dando. Pueden ver exactamente qué mensaje se lleva ese residente. Los CHW pueden luego adaptar sus interacciones futuras para asegurarse de que la nueva información se comparta de maneras que cubran las diversas necesidades de aprendizaje de la comunidad.

Las postales también dan comentarios sobre las comunidades a las que se llega, qué información están aprendiendo y lo que los residentes están dispuestos a compartir con los demás. La Dra. Patel y su equipo pueden medir la eficacia de su mensaje en función de lo bien que lo entienda el residente. También descubrieron que cuando los residentes entienden mejor lo que aprenden, es más probable que compartan lo aprendido con los demás.

Desarrollo de una fuerza laboral con alfabetización en salud



DESARROLLO DE UNA FUERZA LABORAL CON ALFABETIZACIÓN EN SALUD

En el Cook County Department of Public Health, imaginamos un [sistema de salud pública local](#) con organizaciones comprometidas con políticas equitativas de contratación, dotación de personal y ascensos y que...

- Atraigan y retengan una fuerza laboral diversa ofreciendo salarios dignos, tiempo libre remunerado generoso y otros beneficios tangibles que respalden una fuerza laboral sostenible
- Ofrezcan una incorporación y capacitación eficaz para el nuevo personal
- Tengan apoyo y expectativas de [desarrollo profesional](#) para todo el personal, incluyendo los líderes y administradores
- Demuestren internamente comunicaciones y procesos claros y eficaces
- Tengan una cultura que apoye las contribuciones del personal y el intercambio de conocimientos



Contenido de la sección

Creación de un proceso de contratación eficaz y equitativo 34

Cómo preparar a los nuevos empleados para el éxito 35

Cómo ofrecer desarrollo profesional estratégico 36

Cómo comunicarse claramente en el lugar de trabajo 37

Cómo crear una cultura laboral donde se escuchen todas las voces 38

Ejemplos de trabajo de desarrollo de una fuerza laboral con alfabetización en salud:

 En el CCDPH 39

 Socio destacado 40



Recuerde

- Esté atento a las palabras que aparecen en **azul brillante**. Puede encontrar definiciones de estos términos en nuestro glosario a partir de la página 82.
- ¡No olvide consultar más recursos y actividades en línea!



Visite

HealthLiterateCookCounty.org

Creación de un proceso de contratación eficaz y equitativo

Es posible que no tenga control sobre todo el proceso de contratación en su organización, pero considere aquello sobre lo que sí tiene control. ¿Alguna de estas estrategias funcionaría para usted?

Evite barreras innecesarias en las descripciones del puesto

Reflexione realmente sobre la descripción del puesto antes de publicarlo. Asegúrese de que refleje con precisión las competencias y la educación que realmente se necesitan. Considere si los requisitos de título son realmente necesarios.

Dé a los solicitantes plazos y expectativas claros

¿Sabían los solicitantes qué esperar y cuánto tiempo tomarán los pasos? La contratación puede llevar mucho tiempo y mantener a los candidatos informados puede ayudar a disminuir el estrés.

Incluya el salario y los beneficios en las descripciones del puesto

En Illinois, las empresas con 15 o más empleados están obligadas por ley* a incluir rangos salariales y beneficios en las publicaciones de empleo (a partir del 1 de enero de 2025). Incluso aunque no sea obligatorio en su zona, ¡debería hacerlo! No desperdicie el tiempo ni la energía de las personas al no informarles si un trabajo ofrece lo que necesitan.

Considere anonimizar el proceso

Anonimizar el proceso de contratación es la práctica de omitir información como nombres, imágenes, años de graduación u otros detalles que podrían generar sesgos inconscientes en los equipos de reclutamiento o entrevistas.

Sea coherente en las entrevistas

Tenga un conjunto claro de preguntas en el proceso de entrevista para que todos tengan las mismas oportunidades de discutir sus capacidades y experiencias.

Cómo entender los sesgos cognitivos

Todos tenemos sesgos. Incluso aunque sean inconscientes, todavía podemos hacer algo al respecto. Aquí hay algunos ejemplos comunes de [sesgos cognitivos](#)** que pueden surgir en el proceso de contratación.

Sesgo de afinidad

favorecer a personas similares a nosotros

Sesgo de anclaje

estar demasiado influenciado por la primera información que escuchamos

Efecto de arrastre

una tendencia a estar de acuerdo con la opinión del grupo

Sesgo de confirmación

buscar información que confirme nuestras creencias

*Estado de Illinois - Departamento de Trabajo de Illinois (Illinois Department of Labor), 2024; **Cleveland Clinic, 2023

Cómo preparar a los nuevos empleados para el éxito

Supongamos que su departamento de Recursos Humanos (Human Resources) ha preparado a su nuevo miembro del personal en todas las tareas generales de contratación necesarias. Su nuevo empleado o colega está listo para comenzar y aprender sobre su rol. ¿Qué hace usted para ayudar al nuevo miembro del personal a aclimatarse a su organización? Aquí hay algunas ideas.

Cree una guía de programación

Una guía de programación puede ayudar...

- A que el nuevo miembro del personal se sienta empoderado y tome la iniciativa
- A asegurarse de que los procesos sean claros y fáciles de seguir
- A identificar brechas donde faltan procesos claros

Una guía de programación no tiene por qué ser un "libro" sofisticado y formal. Un documento simple y bien organizado con información útil, videos y enlaces funciona bien.



Dé apoyo entre pares

Ayude al miembro del personal a conectarse con su nuevo lugar de trabajo:

- Programe reuniones iniciales para que los nuevos empleados conozcan a otros en su organización
- Dé un organigrama o biografías personalizadas para que los nuevos empleados puedan entender con quién interactuarán y cómo comunicarse de manera eficaz
- Empareje a los nuevos empleados con personal más experimentado que pueda dar apoyo y conocimiento durante los meses iniciales



Cree oportunidades de aprendizaje

Ofrezca actividades de aprendizaje variadas:

- Cree formas para que los nuevos empleados aprendan más sobre el trabajo (quizás compartiendo libros, videos o artículos, por ejemplo)
- Identifique actividades o reuniones a las que los nuevos empleados puedan asistir u observar
- Determine si hay personal con experiencia al que los nuevos empleados puedan seguir de cerca o que les sirva de mentor



Cómo ofrecer desarrollo profesional estratégico

Idealmente, el [desarrollo profesional](#) (PD) no es solo una casilla para marcar. Las actividades de PD de calidad ofrecen una oportunidad para que los miembros de nuestro equipo reconozcan sus fortalezas, se expandan en nuevas áreas, se llenen de energía con nuevas ideas y revitalicen ideas que habíamos olvidado.

Preguntas de planificación para supervisores

- ¿Cómo identificar y priorizar el PD, considerando las necesidades del programa, los intereses del personal y los requisitos?
- ¿Cómo fomentar el PD interno o externo relacionado con la alfabetización en salud organizacional?
- ¿Tiene líneas presupuestarias claras para PD y comparte esta información con el personal?
- ¿Cómo asegurarse de que el personal tenga la capacidad para asistir al PD?

Argumentar el caso

- Si la financiación del PD no está en el presupuesto, ¿cómo se “puede argumentar” ante quienes tienen el poder de cambiarlo?
- ¿Cómo se puede conectar el PD con resultados más sólidos?

Consejo: Muchos lugares ofrecen becas para PD.
¡No está de más preguntar!

Aplicar lo que aprendemos

- ¿Cómo maximiza el impacto del PD o de las conferencias a las que usted o su equipo asisten?
- ¿Cómo incorporan usted y su equipo nuevos conocimientos a su trabajo?
- ¿Qué oportunidades, formales o informales, tienen usted y su personal para compartir conocimientos o recursos entre sí?

Tipos de desarrollo profesional

El aprendizaje eficaz puede ocurrir en muchos entornos diferentes.

Aprendizaje asincrónico
aprendizaje a su propio ritmo a través de plataformas como cursos en línea

Aprendizaje autónomo
aprendizaje individualizado y a su propio ritmo en un área de interés, como investigar un tema o leer un libro (considere un club de lectura para un elemento colaborativo)

**Comunidad de aprendizaje/
comunidad de práctica**
una reunión de personas interesadas en explorar un tema juntas, generalmente a lo largo del tiempo

Microaprendizaje
experiencias de aprendizaje cortas centradas en un tema específico, pensadas para ser breves y manejables

Cómo comunicarse claramente en el lugar de trabajo

La buena comunicación es tan importante dentro de nuestras organizaciones como fuera de ellas. Como cualquier otra cosa, la buena comunicación requiere práctica y constancia. Una cosa que puede obstaculizar una comunicación clara es un **sesgo cognitivo** llamado la “maldición del conocimiento”.

¿Qué es la maldición del conocimiento?

La maldición del conocimiento describe situaciones en las que conocemos muy bien un concepto, una idea o un proceso y olvidamos cómo era antes de conocerlo. También puede incluir asumir que otros conocen un concepto, idea o proceso tan bien como nosotros.



En el trabajo, esto puede ser muy frecuente - especialmente si hemos estado en nuestro rol o sector durante algún tiempo. Nuestro conocimiento se convierte en una “maldición” porque:

- Tendemos a subestimar la cantidad de conocimientos previos que pueden necesitar otros
- Tendemos a dar información demasiado rápido o sin suficiente contexto

¿Qué podemos hacer al respecto?

Piense en su audiencia

“Todas las personas de este equipo son nuevas... Comenzaré mi presentación con una descripción general”.

Normalice hacer preguntas

“¿Qué preguntas puedo responder sobre la propuesta de subvención que envié la semana pasada?”

Corrija el rumbo según sea necesario

“Envié la información de la feria de salud, pero no dije con quién compartirla... Aquí está la lista que quería incluir”.

Cómo crear una cultura donde se escuchen todas las voces

La mayoría de las personas quieren que su entorno de trabajo sea un lugar donde todos puedan hablar libremente y compartir sus conocimientos. Aquí hay algunas prácticas recomendadas a tener en cuenta:

Aproveche al máximo las reuniones con una agenda clara.



Algunas personas necesitan más tiempo para procesar la información o tienen dificultades para compartir ideas en el momento. Dar información a las personas con antelación les da a todos una posición más equitativa.

Si dice que los comentarios son anónimos, cúmplalo.



No es raro que las encuestas “anónimas” contengan todo tipo de preguntas que puedan revelar quién podría estar respondiendo. Es posible que una persona que trabaja en un departamento pequeño no se sienta cómoda siendo sincera si sabe que la señalarán sin querer.

Cierre el circuito: Comparta cómo incorpora los comentarios.



¡Al igual que los miembros de la comunidad, el personal quiere saber qué sucede con los comentarios que comparten! Si va a pedir comentarios, tenga un plan para compartir lo que aprendió, lo que cambió y lo que podría no ser factible en este momento. De lo contrario, podría parecer inútil compartir ideas.

Desarrollo de una fuerza laboral con alfabetización en salud en el Cook County Department of Public Health

Alfabetización en salud del CCDPH en acción



Capacitamos a nuestro personal en alfabetización en salud.

En el verano de 2022, el Cook County Department of Public Health (CCDPH) se asoció con la University of Illinois Office of Health Literacy para dar capacitación en alfabetización en salud al personal del CCDPH. Se requirió la asistencia de líderes y supervisores de todas las unidades del CCDPH. El personal de participación comunitaria, los educadores de salud y los miembros de la unidad de comunicaciones recibieron apoyo adicional a través de un seminario web de implementación.

Ofrecimos coaching en alfabetización en salud y asistencia técnica.

El CCDPH también comenzó a asociarse con el Clear Language Lab de la organización local sin fines de lucro Literacy Works en el otoño de 2023. El equipo de Clear Language Lab ha dado asistencia técnica en [lenguaje sencillo](#) y en alfabetización en salud organizacional mediante coaching y capacitación para el personal y los beneficiarios del CCDPH. Han apoyado una serie de iniciativas de salud pública como:

- Crear materiales que sean amigables y atractivos, además de transparentes sobre los requisitos del programa
- Asegurarse de que la información y los procesos sean lo más [accesibles](#) posible
- Usar los datos del programa para compartir eficazmente historias de éxito en informes

Planificación estratégica del CCDPH

El Plan Estratégico 2023-2025 del CCDPH* incluye una serie de objetivos relacionados con el desarrollo de una fuerza laboral con alfabetización en salud. Aquí hay dos ejemplos:

Pilar 3, objetivo 2

Aclarar y agilizar el proceso de desarrollo de la descripción del puesto teniendo en cuenta la [equidad en salud](#) (p. ej., reducir los requisitos de título avanzado en lugar de experiencia)

Pilar 3, objetivo 3

Comunicarse con grupos afines, como las organizaciones estudiantiles latinoamericanas, para diversificar el reclutamiento y la participación

*Cook County Department of Public Health, 2023



Socio destacado

KIM JAY, BA

GERENTE DE CAPACITACIÓN

Trabajadora de salud comunitaria senior

Sinai Chicago | Sinai Urban Health Institute

El poder del cambio de rumbo

En una reunión mensual de [desarrollo profesional](#) para [trabajadores de salud comunitarios](#) (CHW), la facilitadora Kim Jay había planeado debatir cómo ayudar a los clientes de edad avanzada con Medicare. Cuando el debate reveló que muchos de estos clientes luchaban contra la soledad, Kim decidió cambiar de rumbo y diseñar estrategias para que los CHW pudieran tratar esta preocupación.

Kim y su equipo son lo suficientemente ágiles como para adaptarse cuando las cosas necesitan cambiar durante las capacitaciones. Si se plantea un tema que requiere más debate o si un tema simplemente no convence, Kim presta atención y hace el cambio. “A veces, las sesiones requieren un cambio de rumbo - es entonces cuando te vuelves útil en lugar de hacer lo mismo de siempre”.

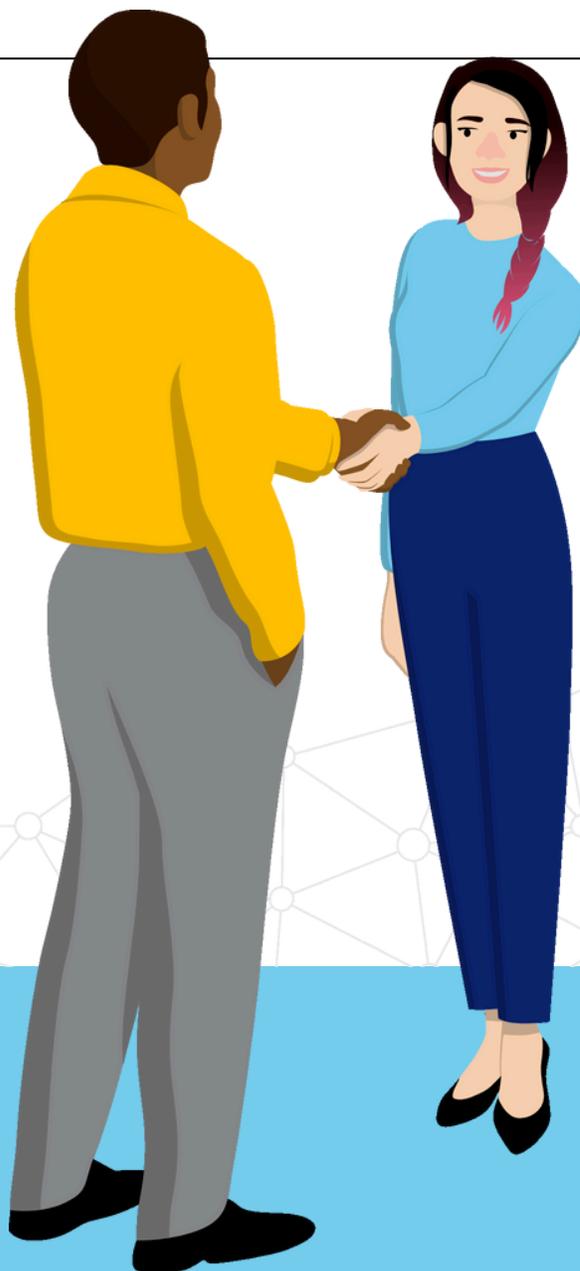
Las reuniones no son solo para llenar el calendario o marcar un objetivo. Su objetivo es tratar preocupaciones reales y dar apoyo consistente. “Es una capacitación que se hace con ellos, no a ellos”.

Por qué funciona

Gracias a la concientización de quienes lideran las capacitaciones, los CHW saben que el tiempo que pasan en estas reuniones será beneficioso y no una pérdida de tiempo. Saben que cubrirán temas oportunos y relevantes que los ayudarán a hacer bien su trabajo. También saben que sus preguntas y preocupaciones serán escuchadas y se les dará seguimiento con un apoyo significativo.

Según Jay, los CHW acuden a estas reuniones mensuales dispuestos a participar y aprender. Han podido construir una comunidad de confianza y camaradería. Participan activamente en el proceso, lo que hace que el tiempo sea bien invertido para todos los involucrados.

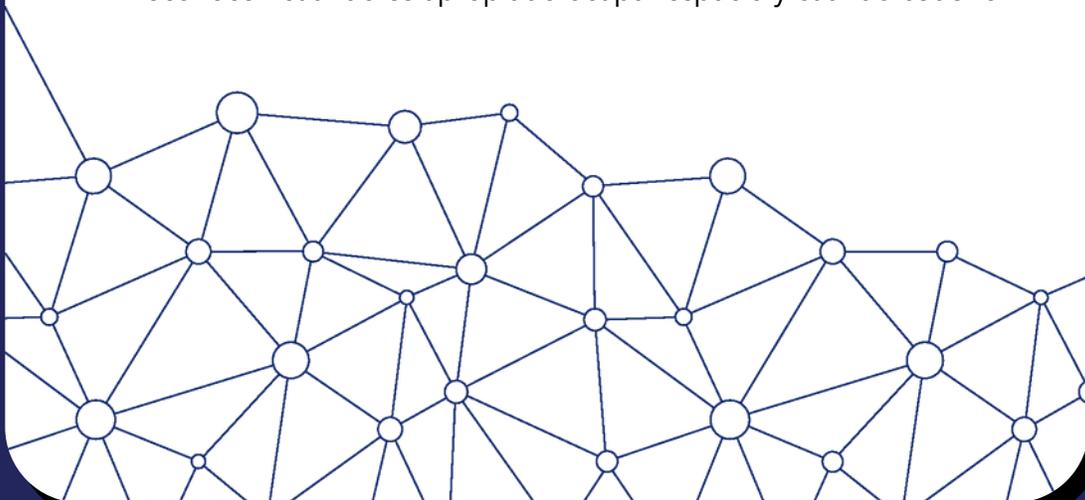
Asociaciones y colaboración intersectorial



ASOCIACIONES Y COLABORACIÓN INTERSECTORIAL

En el Cook County Department of Public Health, imaginamos un [sistema de salud pública local](#) con organizaciones comprometidas con una sólida asociación y colaboración y que...

- Entienden la amplia gama de [activos comunitarios](#) locales para servir de manera eficaz e integral a los miembros de la comunidad
- Demuestran prácticas de alfabetización en salud organizacional al interactuar con otras organizaciones
- Comparten experiencia y conocimientos, incluyendo métodos eficaces y lecciones aprendidas, con otros integrantes del sistema de salud pública
- Reconocen cómo se manifiesta el poder y amplifican las voces de las comunidades más perjudicadas por las desigualdades raciales y de salud
- Ofrecen expectativas claras en torno a las colaboraciones y reconocen cuándo es apropiado ocupar espacio y cuándo cederlo



Contenido de la sección

Mapeo de los activos comunitarios	44
Cómo demostrar la alfabetización en salud organizacional en el campo	45
Cómo prepararse para reuniones exitosas	46
Cómo aprovechar el poder en su comunidad	47
Expectativas claras de colaboración	48
Ejemplos de trabajos de asociación y colaboración intersectorial:	
En el CCDPH	49
Socio destacado	50



Recuerde

- Esté atento a las palabras que aparecen en **azul brillante**. Puede encontrar definiciones de estos términos en nuestro glosario a partir de la página 82.
- ¡No olvide consultar más recursos y actividades en línea!



Visite

HealthLiterateCookCounty.org

Mapeo de los activos comunitarios



¿Qué es un activo comunitario?

Los [activos comunitarios](#) son fortalezas que ya existen dentro de una comunidad. Estas fortalezas pueden ser organizaciones, programas, personas o lugares.

¿Por qué mapear los activos comunitarios?

- Para reconocer los recursos que existen en una comunidad
- Para enfatizar las fortalezas existentes que se pueden aprovechar rápidamente
- Para fomentar la colaboración
- Para evitar duplicar esfuerzos sin saberlo
- Para estar listos para trabajar juntos de manera rápida y eficiente cuando se produzca una crisis o emergencia, como una pandemia, un brote de una enfermedad o una caída inesperada de fondos

¿Quién debería participar?

Un grupo diverso de miembros de la comunidad es fundamental. Cada persona aportará sus propios conocimientos y experiencias a la conversación.

*Asset-Based Community Development Institute, 2025

Cómo demostrar la alfabetización en salud organizacional en el campo

Nuestro trabajo no existe en el vacío. Puede ser difícil concentrarse cuando hay nuevos problemas urgentes o emergencias que afectan a nuestro trabajo todo el tiempo. Por eso es aún más importante tener una sólida práctica de alfabetización en salud organizacional, de modo que cuando las cosas se pongan más difíciles, ya sepamos dónde centrar nuestra atención y cómo responder.

— Practique lo que predica

Trabaje para alinear los valores y las prácticas de su organización y comparta sus aprendizajes.



Como organización de defensa de la salud, para nosotros era importante analizar nuestras propias políticas de licencia familiar y cómo podemos mejorarlas.

— Explique por qué

Puede que sus decisiones parezcan obvias para usted, pero puede que no lo sean para otra persona.



Deberíamos aumentar el tamaño de la fuente y agregar más encabezados para dividir el texto en este informe. Todos trabajamos duro en ello y quiero que todos puedan acceder a él.

— Dé crédito a quien lo merece

Ser un buen socio incluye celebrar los éxitos de cada uno y reconocer las contribuciones.



Estamos agradecidos de tener un socio como County Connections - hicieron un trabajo increíble en la feria de recursos queer de otoño.

Cómo prepararse para reuniones exitosas

Las reuniones, especialmente con personas externas a la organización, pueden llevar tiempo para ejecutarse bien. Diferentes tipos de reuniones requieren distintos tipos de preparación. En última instancia, el objetivo es el mismo: tener una agenda clara y aprovechar el tiempo que pasan juntos para avanzar en el trabajo. Cosas en las que pensar...

Reuniones en persona



- **Dé información útil sobre los detalles del lugar** como dónde aparcar y qué puerta usar.
- **Asegúrese de que la gente sepa dónde ir y qué hacer.** ¿Hay señalización o indicaciones claras una vez que ingresa?
- **Incorpore la accesibilidad en la planificación** - ¿Hay suficiente espacio para que se muevan las personas que usan sillas de ruedas? ¿Hay agua y baños disponibles?
- **Sea considerado sobre cómo compartir información** - ¿Puede dar un texto de resumen en lugar de impresiones de diapositivas con letra pequeña? ¿Puede compartir un código QR o un enlace a las diapositivas con antelación?

Reuniones en línea

- **Tenga claro los tipos de interacción disponibles** - p. ej., usar el chat, silenciar, reacciones, subtítulos, etc.
- **Recuerde a los invitados las funciones de accesibilidad** como los subtítulos.
- Asegúrese de que todas las diapositivas **tengan una fuente de buen tamaño** con amplio contraste de color y espacios en blanco.
- Si es posible, **hable con los participantes de antemano** para ver si alguien necesitará apoyo en torno a la tecnología o a la [accesibilidad](#).
- **Comparta diapositivas con antelación** para quienes usan un lector de pantalla.



Reuniones híbridas

Las reuniones híbridas son aquellas en las que algunas personas asisten en persona y otras en línea.



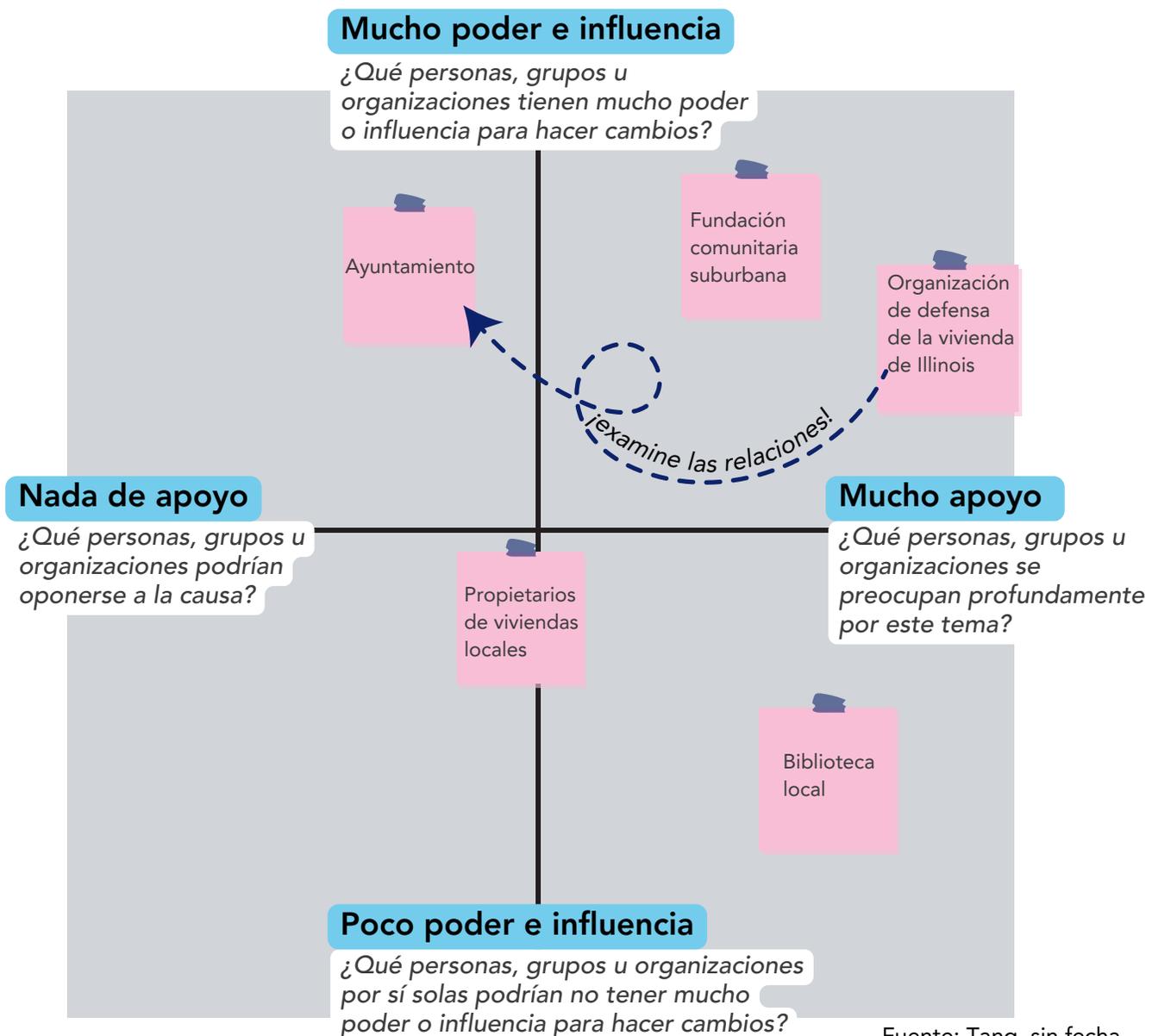
- **Tenga en cuenta las diferentes experiencias entre los invitados en línea y los invitados en persona** - tal vez la hora de inicio sea posterior para los invitados en línea o haya diferentes actividades en algunos puntos.
- **Asegúrese de tener a alguien dedicado a los invitados en línea** y disponible para tratar dificultades técnicas o responder comentarios y preguntas del chat.

Cómo aprovechar el poder en su comunidad

El [mapeo de poder](#) comunitario es una actividad que lo ayudará a identificar personas, grupos u organizaciones que puede aprovechar para iniciativas o proyectos. También puede ayudarlo a identificar conexiones que existen entre personas, grupos u organizaciones.

Mapa de poder de muestra

ABC Housing está trabajando en una iniciativa de vivienda en un barrio con pocas opciones de vivienda asequible. Aquí hay un mapa de poder que comenzaron. ¿Qué personas o grupos podrían apoyar su iniciativa?



Expectativas claras de colaboración

Cualquiera sea el tipo de colaboración o asociación en la que participe, es importante tener una comprensión clara de las expectativas y las reglas básicas de la comunidad. Aquí hay algunos ejemplos de diferentes tipos de relaciones que pueden tener diferentes expectativas.

Coaliciones

Por lo general, las coaliciones incluyen organizaciones que trabajan juntas hacia un objetivo común concreto. Algunos ejemplos podrían ser:

- Trabajar juntos en un cambio u objetivo a nivel comunitario (como reducir el número de personas sin vivienda)
- Defender una determinada política o ley (como aumentar los derechos de voto)

Al liderar una coalición, es importante tener objetivos y expectativas claros para los miembros del grupo, para que entiendan a qué se comprometen, si hay una compensación y qué espera lograr la coalición.

Comunidades de aprendizaje y comunidades de práctica

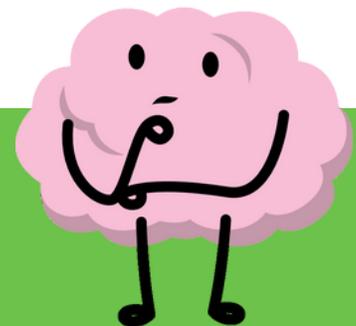
Las comunidades de aprendizaje o comunidades de práctica son conceptos similares. El propósito de este tipo de grupos es unir a personas en torno a un interés común. Generalmente hay un facilitador o una propiedad compartida. Puede haber diferentes niveles de compromiso con el grupo. Todo el mundo tiene algo que aportar.

Coordinación de la prestación de servicios

La coordinación de la prestación de servicios puede consistir en relaciones formales o informales para prestar servicios a los miembros de la comunidad. Algunos ejemplos podrían ser:

- Una escuela tiene una asociación formal con una clínica local para dar espacio para servicios de salud en el lugar
- Una despensa de alimentos comparte información periódicamente con organizaciones comunitarias locales para que más personas conozcan y usen la despensa de alimentos

Si obtiene financiación para gestionar un proyecto colaborativo, ¿comparte recursos con sus socios? Por ejemplo, si se asocia con un grupo de base que tiene menos recursos, ¿puede priorizar la financiación de su participación para garantizar que su voz se incluya en el proceso?



Asociaciones y colaboración intersectorial en el Cook County Department of Public Health

Alfabetización en salud del CCDPH en acción

Convocamos la Red Regional de Aprendizaje y Acción (Regional Learning & Action Network).



El Cook County Department of Public Health (CCDPH) lanzó la Regional Learning & Action Network (RLAN) en enero de 2023 para promover la [equidad en salud](#) y la equidad racial. Esta cumbre recurrente de medio día fomenta la colaboración, la creación de redes y la construcción de relaciones al compartir información, datos y recursos al tiempo que identifica oportunidades de alineación. Durante el lanzamiento de la cumbre se presentó el Marco de Competencias y Prácticas de la Comunidad de Soluciones (Community of Solutions Skills and Practices Framework)* como una estrategia clave para impulsar la equidad.

La RLAN está comprometida con el cambio y la transformación sistémica, creando un espacio valiente y seguro para fomentar la equidad de manera eficaz.

Planificación estratégica del CCDPH

El Plan Estratégico 2023-2025 del CCDPH** incluye una serie de objetivos relacionados con las asociaciones y la colaboración intersectorial. Aquí hay tres ejemplos:

Pilar 2, objetivo 4

Establecer relaciones formales de intercambio de datos con instituciones académicas y otros socios

Pilar 5, objetivo 3

Continuar fomentando las relaciones con las agencias hermanas y primas de Cook County mediante asociaciones existentes y nuevas

Pilar 5, objetivo 3

Explorar áreas de colaboración con los departamentos de salud vecinos mediante el Northern Illinois Public Health Consortium y otros foros

*Community Commons, sin fecha

**Cook County Department of Public Health, 2023

Socio destacado

The Coleman Foundation, Community Memorial Foundation, Cook County Department of Public Health, Health & Medicine Policy Research Group, Healthy Communities Foundation y Sinai Urban Health Institute

Contexto

En el área suburbana de Cook County, las organizaciones públicas y privadas se han asociado para reforzar la fuerza laboral de los [trabajadores de salud comunitarios](#) (CHW).

Los CHW son mensajeros confiables de información médica de calidad que ayudan a las personas a navegar por sistemas de salud complejos. Su rol fundamental en la salud pública está bien documentado. La pregunta ya no es “¿Por qué contratar CHW?” sino “¿Cómo mantenemos y fomentamos el crecimiento de la fuerza laboral de los CHW?” La financiación de subvenciones a corto plazo, incluyendo la financiación de respuesta a pandemias, ofrece a los CHW pocas opciones de empleo sostenible o de desarrollo profesional.

La asociación público-privada hizo un amplio ejercicio de correlación para alinear las misiones, visiones, objetivos, estructuras y socios de su programa de CHW. Como resultado, se han integrado elementos clave de los respectivos programas y se ha creado una carta para formalizar la asociación.

Mejor juntos

Desde 2018, Community Memorial Foundation y Healthy Communities Foundation han colaborado para reforzar la fuerza laboral de CHW en los suburbios occidentales de Cook County. The Coleman Foundation se unió al esfuerzo en 2022. Reconociendo un objetivo compartido para fortalecer la infraestructura de salud pública, ellos y el Cook County Department of Public Health (CCDPH) se asociaron para alinear esfuerzos y aunar recursos. Juntos, financian el Health & Medicine Policy Research Group y el Sinai Urban Health Institute para ofrecer una programación relevante para los CHW, aprovechando así mejor los fondos limitados, reduciendo la duplicación de servicios y ampliando el apoyo a los CHW en el área suburbana de Cook County.

Esta asociación apoya un alcance de trabajo que incluye:

- Capacitación en competencias básicas para CHW
- Capacitación para supervisores de CHW
- Dos colaboraciones de aprendizaje mensuales - una para CHW y otra para supervisores de CHW
- Apoyo para la implementación de nuevas políticas de certificación y reembolso

Por qué funciona

Los departamentos de salud pública tienen un amplio alcance comunitario y liderazgo de programas, mientras que la filantropía privada ofrece flexibilidad y adaptabilidad. A medida que disminuye el financiamiento de la pandemia y las necesidades de salud de la comunidad continúan y crecen, la alineación de los recursos públicos y privados garantiza un apoyo sostenido para la fuerza laboral de los CHW.



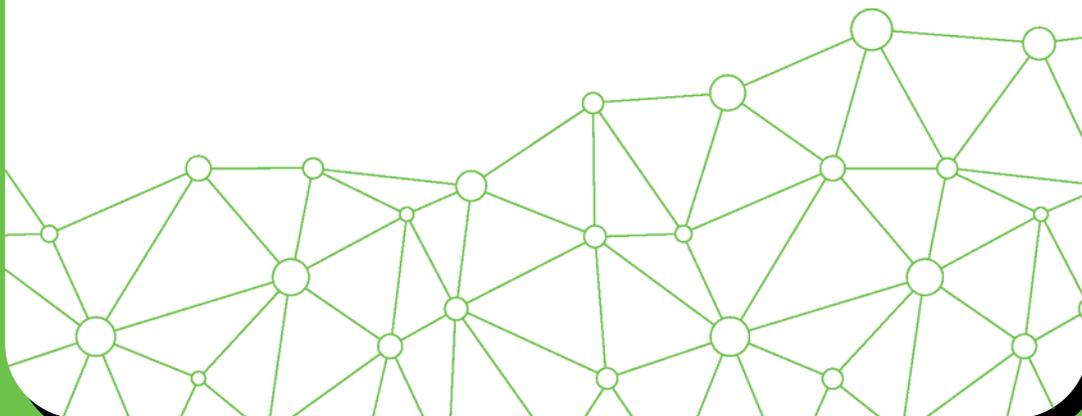
Accesibilidad a la información y los servicios



ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN Y LOS SERVICIOS

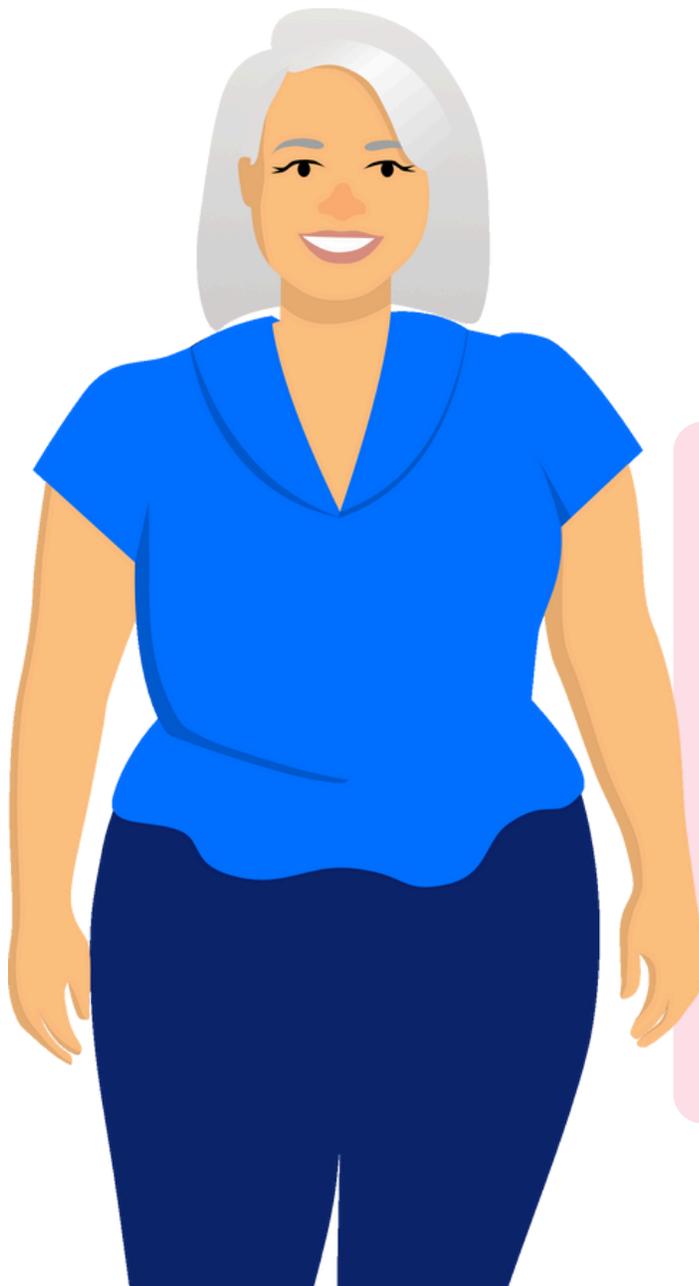
En el Cook County Department of Public Health, imaginamos un [sistema de salud pública local](#) con organizaciones comprometidas con la información y servicios accesibles y que...

- Creen espacios y programación que sean lo más [accesibles](#) (y [Accesibles](#)) posible
- Diseñen procesos con aportes de los miembros de la comunidad para garantizar que cubran eficazmente sus necesidades
- Creen procesos y espacios informados sobre el trauma que promuevan la seguridad, la comodidad y el apoyo
- Tengan sistemas de remisión internos y externos eficaces para conectar a los miembros de la comunidad con recursos útiles
- Tengan servicios integrales de traducción e interpretación a los que todo el personal sepa cómo acceder y usar de manera eficaz



Contenido de la sección

Cómo entender los diferentes modelos de discapacidad	54
Mejora de los procesos con curiosidad	55
Cómo crear entornos más seguros para los miembros de la comunidad	56
Cómo hacer remisiones eficaces	57
Cómo crear servicios de traducción e interpretación sólidos	58
Ejemplos de trabajos de accesibilidad a la información y los servicios:	
En el CCDPH	59
Socio destacado	60



Recuerde

- Esté atento a las palabras que aparecen en **azul brillante**. Puede encontrar definiciones de estos términos en nuestro glosario a partir de la página 82.
- No olvide consultar más recursos y actividades en línea.



Visite

HealthLiterateCookCounty.org

Cómo entender los diferentes modelos de discapacidad

Los modelos de discapacidad* son marcos que ofrecen un lenguaje para debatir perspectivas y políticas relacionadas con la discapacidad. Abajo hay algunos modelos habituales en los EE. UU. que se comentan con frecuencia.



Modelo médico de la discapacidad

- Considera la discapacidad en sí misma como un reto que hay que tratar o solucionar
- Se usa con mucha frecuencia en los Estados Unidos y puede crear barreras innecesarias (por ejemplo, grandes cargas administrativas para conseguir modificaciones en la vivienda, como una unidad en la planta baja o una barandilla de seguridad)



Modelo social de la discapacidad

- Considera que las barreras de la sociedad son los principales retos a los que se enfrentan las personas con discapacidad
- Promueve la reducción de barreras para hacer del mundo un lugar más [accesible](#) (por ejemplo, usar texto alternativo, tener subtítulos disponibles y usar siempre [lenguaje sencillo](#))



Modelo de discapacidad basado en los derechos humanos

- Considera la inaccesibilidad de la sociedad como el principal problema a tratar
- Considera la discapacidad como una identidad para celebrar (por ejemplo, julio se conoce como el Mes del Orgullo de la Discapacidad en todo el país, lo que reconoce el valor de la diversidad de experiencias)

En algún momento de nuestras vidas, la mayoría de nosotros experimentaremos algún tipo de discapacidad o impedimento, permanente o temporal. Aunque la Ley de Estadounidenses con Discapacidades ofrece muchas protecciones importantes, consideremos cómo podemos ir más allá de las expectativas mínimas para tratar lo que necesitan las personas en nuestras comunidades.

*Communicate Health, 2023

Mejora de los procesos con curiosidad

Es fácil sentirse abrumado o frustrado cuando las cosas no salen según lo planeado. En lugar de ver estas experiencias como errores o fracasos, acerquémonos a ellas con curiosidad. Aquí hay algunos pasos para comenzar:

- 1 Identifique el problema** que quiere resolver.
- 2 Examine cómo funciona realmente el proceso** y no cómo se supone que debería funcionar. Puede que necesite observar el proceso en acción, hablar con las personas que ejecutan los pasos o revisar las experiencias de los miembros de la comunidad que usan el proceso.
- 3 Cree un mapa de procesos.** Explique cómo suceden realmente las cosas. *Vea un ejemplo abajo.*
- 4 Reúna a un grupo diverso** que pueda aportar puntos de vista e ideas sobre el proceso.
- 5 Identifique dónde puede actualizar, mejorar o eliminar procesos o pasos.** ¿Qué cambios podrían producir los resultados más útiles?
- 6 Pruébalo.** Tenga cuidado de no caer en la trampa de “ya lo intentamos antes y no funcionó”. A veces las cosas cambian y lo que antes no funcionaba podría funcionar ahora.

Ejemplo de práctica

MAPA DE PROCESOS PARA EL PROGRAMA DE ASISTENCIA CON EL ALQUILER

Problema El programa de asistencia con el alquiler es confuso para los clientes y no parece transparente. Crea desconfianza y trabajo extra para solucionar malentendidos.

Los clientes completan la solicitud de asistencia de alquiler en línea o en la recepción.

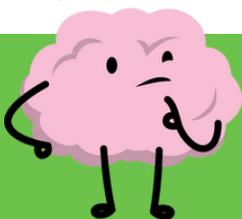
Cada viernes, Sally revisa las solicitudes y llama para programar citas.

Sally hace seguimiento el lunes con los clientes que dejaron mensajes.

Las citas se llenan rápidamente. Quienes respondieron el viernes tienen una ventaja.

Los clientes expresan su frustración con el proceso, que consume mucho tiempo y no es claro.

Hmmm...



Un momento, ¿es Sally la única que puede revisar las solicitudes?

¿Pueden los clientes registrarse para una cita cuando presentan la solicitud para que Sally no tenga que llamar para programarla?

¿Puede Sally hacer llamadas a mitad de semana para poder responder a las llamadas o correos electrónicos más rápidamente?

Cómo crear entornos más seguros para los miembros de la comunidad

El trauma se refiere al impacto que un acontecimiento angustiante o perturbador puede tener en una persona. El trauma puede ser el resultado de un solo acontecimiento o de una serie de acontecimientos combinados. Cada persona puede verse afectada por estos acontecimientos de manera diferente.

El trauma puede afectar a las personas de diversas maneras. A la derecha se presentan solo algunos ejemplos de formas en las que el estrés crónico puede afectar a las personas. ¿Cómo podría cualquiera de estos impactos en la salud afectar a alguien en su vida diaria?

No sabemos qué experiencias han enfrentado nuestros clientes, compañeros de trabajo o socios comunitarios. Cree entornos, procesos y comunicaciones que se basen en los principios siguientes:



Depresión y ansiedad

Problemas de memoria

Desconexión con los demás

Problemas de digestión

Consumo de sustancias

Dolores y molestias

Fatiga

Seguridad



Integridad y transparencia



Apoyo entre pares



Colaboración y mutualidad



Empoderamiento, voz y elección



Reconocimiento de cuestiones culturales, históricas y de género



Cómo hacer remisiones eficaces

Hacer una remisión se refiere al proceso de conectar a un cliente con servicios dentro de otro departamento de su organización o de otra organización. El tipo de remisión puede depender de muchos factores.

La industria de la atención médica también usa el término *remisión* para los requisitos específicos para acceder a los servicios en muchos planes médicos. Aunque los ejemplos aquí se centran en el uso general de las remisiones, hay muchas lecciones que también pueden aplicarse al proceso de atención médica.

Remisiones sin contacto previo

Compartir información básica sobre un proceso o un servicio sin adaptarla a la persona



Remisiones sin contacto previo

Hacer una remisión con cierto nivel de apoyo, que va desde ayudar con las indicaciones hasta hacer llamadas telefónicas en nombre del cliente



Transferencias coordinadas

Establecer una conexión directa, como que un **trabajador de salud comunitario** presente a un cliente a un dietista del personal para que lo evalúe



Consejos para hacer remisiones eficaces

No prometa demasiado

Tenga cuidado de no sugerir que un servicio está garantizado o que resolverá todos los problemas de una persona, como “ellos *sin duda* pueden ayudarlo” o “Estoy seguro de que podemos ayudar con eso”.

Escuche activamente

Asegúrese de que el recurso que comparte sea lo que la gente realmente necesita. Si alguien quiere encontrar una despensa de alimentos que esté abierta por la tarde, tenga cuidado de no remitirlo a una despensa de alimentos que solo esté abierta por las mañanas sin darle una explicación. (*¿Quizás sea la única en la zona?*)

Dé el nivel adecuado de apoyo

Piense en estrategias simples que puedan aumentar las probabilidades de una remisión exitosa. ¿Necesita la persona saber qué autobús tomar para ir a un lugar? ¿Sería útil anotar qué documentos debe llevar su cliente a una cita? Intente tratar lo que esté dentro de sus posibilidades.

Cómo crear servicios de traducción e interpretación sólidos

La traducción se refiere a la comunicación escrita mientras que la interpretación se refiere a la comunicación hablada. Aquí hay algunos consejos para garantizar que la comunicación sea fluida y eficaz:



Preparación del contenido para la traducción

Use lenguaje sencillo. El hecho de que el contenido esté traducido no implica automáticamente que sea fácil de navegar, entender y usar, especialmente si las personas están estresadas o la lectura no es su fuerte. Consulte el Área estratégica n.º 5 para obtener más información sobre [lenguaje sencillo](#).

Evite los modismos. Los modismos son frases que tienen un significado figurativo más que literal. Algunos ejemplos frecuentes incluyen “ir más allá”, “de Pascuas a Ramos” y “consúltelo con la almohada”.

Deje suficiente espacio. Los documentos traducidos a menudo necesitan más espacio para el texto que el inglés. Tenga esto en cuenta al diseñar su documento.



Use eficazmente los servicios de interpretación

Use intérpretes capacitados. Los miembros de la comunidad pueden tener dificultades para hablar sobre ciertos temas con amigos o familiares. Y es posible que amigos y familiares no puedan traducirle con precisión las ideas clave.

Mire al miembro de la comunidad y hable directamente con él, no con el intérprete. Puede que esto parezca extraño, pero los intérpretes saben que ese es su trabajo.

Dedique tiempo suficiente a la interacción. La interpretación lleva su tiempo - hay que darle tiempo al intérprete para que procese la información y la traduzca, darle tiempo al miembro de la comunidad para que piense y responda, y luego darle tiempo al intérprete para que le traduzca a usted los comentarios del miembro de la comunidad.

Evite la jerga, los acrónimos y los términos desconocidos siempre que sea posible. Incluso un intérprete experimentado puede tener dificultades para traducir información que no está clara desde el principio.

Accesibilidad a la información y los servicios en el Cook County Department of Public Health

Alfabetización en salud del CCDPH en acción

Lanzamos la Iniciativa de Trabajadores de Salud Comunitarios



Con financiación de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, el Cook County Department of Public Health (CCDPH) lanzó una Iniciativa de Trabajadores de Salud Comunitarios (CHW) en 2021.

Declaración de visión de la Iniciativa de CHW

Independientemente del [punto de entrada](#) al sistema de salud pública, los residentes del área suburbana de Cook County siempre reciben la información de salud pública necesaria para fundamentar decisiones y acciones relacionadas con la salud para ellos mismos y para los demás. Esto incluye información sobre servicios sociales, programas y atención médica.

Objetivos de la Iniciativa de CHW

- Aumentar el número de CHW provenientes de y que trabajan con [comunidades prioritarias](#)
- Desarrollar la capacidad de las organizaciones comunitarias para contratar, capacitar, integrar y sostener eficazmente a los CHW
- Aumentar las competencias y capacidades de los CHW para atender las necesidades de la comunidad
- Mejorar los sistemas de coordinación de recursos y tecnología, como el apoyo al desarrollo, lanzamiento y promoción del sistema 2-1-1 de Metro Chicago.

Planificación estratégica del CCDPH

El Plan Estratégico 2023-2025 del CCDPH* incluye una serie de objetivos relacionados con la accesibilidad a la información y los servicios. Aquí hay dos ejemplos:

Pilar 4, objetivo 1

Identificar otras infraestructuras tecnológicas y de datos necesarias para las operaciones internas y la capacidad de respuesta externa

Pilar 4, objetivo 2

Desarrollar y mantener un manual de procedimientos operativos estándar (SOP) del CCDPH que refleje los aportes del personal

*Cook County Department of Public Health, 2023

Socio destacado



DONISHA REED, MPH

DIRECTORA

Programas de salud poblacional y comunitaria
(Population and Community Health Programs)
TCA Health

Cierre de la brecha con el acceso

El acceso a la atención es una parte importante de la misión de TCA Health. Su personal trabaja para salvar cualquier brecha entre sus centros médicos y los clientes a los que atienden. Al darse cuenta de las barreras que impiden que muchas personas en sus comunidades acudan físicamente a sus centros, el personal lleva intencionalmente los servicios que presta a la comunidad siempre que puede. Esto puede consistir en exámenes médicos en centros comunitarios, asociaciones con escuelas locales para atender a los estudiantes o distribución de información en despensas de alimentos locales.

Los lugares no son el único objetivo. TCA también analiza los aspectos del lenguaje, el daltonismo y otras cuestiones de adaptación de las que sus clientes pueden beneficiarse. Han hecho mucha investigación para asegurarse de que todos los clientes a los que atienden puedan acceder a sus servicios.

Mientras atienden a personas de la comunidad, el personal puede destacar los otros servicios y programas que ofrecen en sus centros.

Por qué funciona

Prestar servicios en los lugares donde sus clientes pasan el tiempo permite a TCA ampliar su alcance a personas que tal vez nunca visiten sus instalaciones. Las personas que tienen acceso limitado al transporte o que desconocen TCA pueden recibir los exámenes y la información necesarias para mejorar su propia salud.

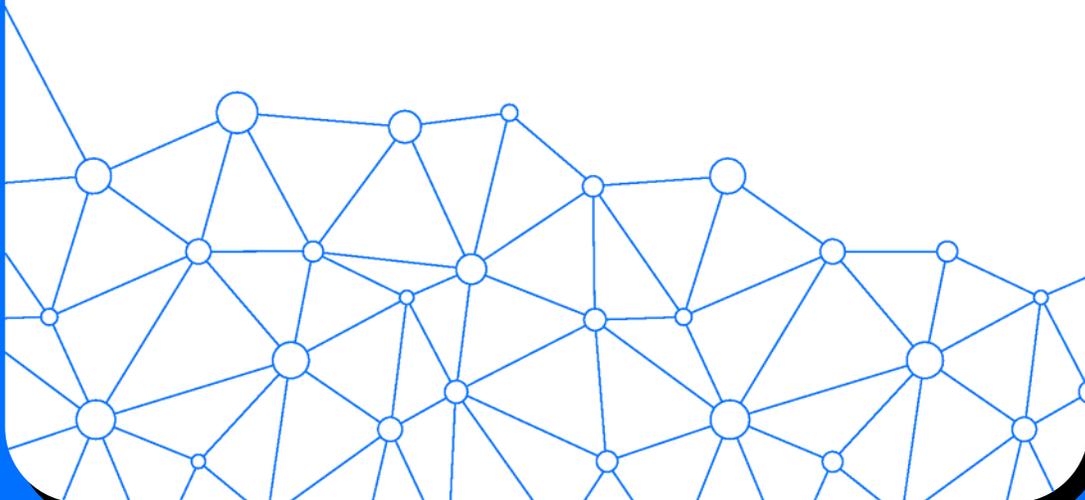
Prácticas y normas de comunicación



PRÁCTICAS Y NORMAS DE COMUNICACIÓN

En el Cook County Department of Public Health, imaginamos un [sistema de salud pública local](#) con organizaciones comprometidas con prácticas y normas de comunicación eficaces y que...

- Usen un método de [precauciones universales de alfabetización en salud](#) en todas las interacciones y materiales de comunicación
- Se comuniquen de manera eficaz usando [lenguaje sencillo](#), de una forma centrada en la comunidad
- Adapten los mensajes usando una perspectiva de [humildad cultural](#), garantizando que la información responda a las necesidades de la comunidad
- Se aseguren de que el personal tenga diversas estrategias para compartir información y verificar la comprensión, incluso en conversaciones y presentaciones
- Se comuniquen eficazmente usando diferentes medios para cubrir las necesidades de la comunidad, teniendo cuidado de considerar la [accesibilidad](#) en todos los formatos



Contenido de la sección

Cómo adoptar un método de precauciones universales	64
Cómo hacer del lenguaje sencillo el estándar	65
Cómo incorporar una perspectiva de humildad cultural	66
Cómo asegurarse de que la gente entienda lo que está compartiendo	67
Cómo comunicarse de maneras que tengan sentido	68
Ejemplos de trabajo de prácticas y normas de comunicación:	
En el CCDPH	69
Socio destacado	70



Recuerde

- Esté atento a las palabras que aparecen en **azul brillante**. Puede encontrar definiciones de estos términos en nuestro glosario a partir de la página 82.
- ¡No olvide consultar más recursos y actividades en línea!



Visite

HealthLiterateCookCounty.org

Cómo adoptar un método de precauciones universales

El término precauciones universales*, o precauciones estándar, se refiere a las estrategias que se usan para limitar el riesgo cuando los trabajadores de atención médica entran en contacto con fluidos corporales y enfermedades. No necesitan saber si alguien tiene una enfermedad o no - la idea es asumir que cualquiera podría tener una enfermedad, por lo que es mejor seguir constantemente las directrices para mantenerse a salvo. Algunos ejemplos podrían ser:

Usar guantes para protegerse de los fluidos



Usar gafas protectoras para proteger los ojos de salpicaduras de líquido



Lavarse las manos para evitar la propagación de gérmenes



Cuando se trata de compartir información médica, podemos usar la misma filosofía. No siempre podemos predecir quién necesitará más o menos apoyo para entender nuestros mensajes en una situación determinada. Por eso debemos priorizar la comunicación clara en cada interacción.

El concepto de [precauciones universales de alfabetización en salud](#) se refiere al diseño de materiales y procesos de la manera más [accesible](#) posible. En otras palabras, usar un método de precauciones universales elimina tantas barreras como sea posible como parte del proceso normal. Algunos ejemplos podrían ser:

Usar lenguaje sencillo



Comprobar que la persona entendió



Tener contenidos accesibles para lectores de pantalla



No siempre podemos estar seguros de lo que los demás saben o no saben. Por ejemplo, una persona puede saber mucho sobre el colesterol pero saber poco sobre el cáncer de próstata. Otra persona podría entender su diagnóstico de cáncer, pero no entender muy bien los pasos que debe dar con su seguro. Conviene ser lo más cautelosos posible.

*Agency for Healthcare Research and Quality, 2023

Cómo hacer del lenguaje sencillo el estándar

El lenguaje sencillo* se refiere a crear contenido con el objetivo de que nuestra audiencia prevista pueda...



Encontrar lo que buscan

- Organice claramente el texto
- Use encabezados para guiar al lector
- Agrupe la información de forma lógica



Entender lo que encuentran

- Use palabras familiares
- Explique bien cualquier palabra nueva (que sea necesaria)
- Mantenga las oraciones razonablemente cortas
- Comparta conocimientos previos adecuados



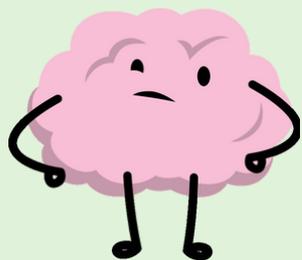
Usar la información

- Dé instrucciones lógicas
- Explique cualquier proceso que la audiencia pueda necesitar seguir
- Anticipe las preguntas que la gente tendrá

¿No está seguro de por dónde empezar?

Piense en estas áreas para ayudarlo a perfeccionar cualquier documento:

?



- **Situación:** ¿Cuándo y cómo obtienen las personas la información que usted comparte?
- **Formato:** ¿La información es para un folleto, redes sociales o un sitio web? ¿Cómo podría esto afectar lo que comparte y cómo lo comparte?
- **Necesidades de la audiencia:** ¿Qué necesita saber la gente? ¿Cómo puede anticipar también preguntas que podrían ser importantes para su comunidad?
- **Tono:** ¿Cómo quiere que se perciban sus materiales? ¿Cordiales? ¿Comprensivos? ¿Confiables? ¿Serios? ¿Firmes?

*Literacy Works, 2025

Cómo incorporar una perspectiva de humildad cultural

Cada uno de nosotros tiene muchas identidades que moldean quiénes somos - identidades relacionadas con la religión, la geografía, la identidad de género, el estatus socioeconómico, la raza, la etnia y más.

El concepto de [humildad cultural](#)* y, en última instancia, la seguridad cultural, proviene del deseo en constante evolución de crear un mundo que reconozca y acoja la diversidad, al tiempo que reconoce los impactos de la colonización. Aquí hay algunos términos relacionados que pueden resultarle familiares o nuevos:

Conciencia cultural

Reconocer que los seres humanos tienen muchas identidades culturales diferentes que pueden ser similares o diferentes entre sí

Competencia cultural

Aprender sobre culturas o identidades diferentes a la propia y usar ese conocimiento para servir mejor a los demás

Humildad cultural

Una práctica continua de reflexión que desafía activamente las propias perspectivas y dinámicas de poder

Seguridad cultural

Crear un entorno equitativo donde todas las personas puedan mostrarse tal como son

Ejemplo

En la cultura americana dominante, el contacto visual directo a menudo se considera una parte estándar de la comunicación y a menudo significa confianza y honestidad. Pero en muchas culturas, el contacto visual se considera grosero o inapropiado. Para algunas personas neurodivergentes, el contacto visual puede ser muy difícil. El reto surge cuando hacemos suposiciones sobre los demás basándonos en lo que podrían ser simplemente diferencias culturales.

Cuando una persona define lo que es socialmente "correcto" sin reconocer que otros pueden tener una forma diferente de navegar el mundo, podemos terminar con suposiciones, malentendidos, marginación y comunicación ineficaz.

*Provincial Health Services Authority, sin fecha

Cómo asegurarse de que la gente entienda lo que está compartiendo

Poder defenderse a uno mismo es importante - ¡pero es difícil! Puede haber una gran diferencia de poder cuando alguien recibe atención o servicios. Las personas necesitan sentirse seguras para comunicarle sus confusiones. Hacer las preguntas correctas puede ayudar.

Normalice hacer preguntas

En lugar de...

"¿Alguien tiene preguntas sobre la presentación?"



Intente...

"¿Qué preguntas tienen?" o
"Esta es la parte de la presentación donde la gente suele tener muchas preguntas. ¿Cuáles son las tuyas?"

No haga suposiciones

En lugar de...

"Sé que esto probablemente sea obvio/fácil/simple para usted..."



Intente...

"¿Qué tan familiarizado está con...?"
Podemos hacerlo juntos ahora o puede hacerlo solo más tarde".

Compruebe que la persona entendió*

En lugar de...

"¿Entiende las instrucciones?"



Intente...

"Sé que acabo de repasar muchas cosas.
¿Podría resumir lo que debe llevar a la cita con su médico? Quiero asegurarme de no perderme nada".



*Agency for Healthcare Research and Quality, 2023

Cómo comunicarse de maneras que tengan sentido

Al crear contenido, es posible que no siempre pensemos en dónde “vivirá” ese volante o folleto. ¡Esta es una parte importante de la planificación si queremos asegurarnos de que nuestra audiencia pueda encontrarlo y entenderlo! Aquí hay algunos escenarios habituales en los que pensar:

– Boletines informativos por correo electrónico

Dedicamos mucho tiempo a nuestro boletín informativo por correo electrónico, pero no parece darnos muchos resultados.



¿Es fácil hojear su boletín electrónico? ¿Tiene títulos claros y cantidades manejables de información? ¿Tiene [enlaces descriptivos](#) para acceder a más información? ¿Están recibiendo el correo electrónico las personas adecuadas?

– Redes sociales

Enviamos folletos a nuestros socios comunitarios para imprimirlos, pero ellos los usan en las redes sociales. No tienen la forma adecuada y el texto es demasiado pequeño.



¿Puede enviar el folleto junto con una imagen compatible con las redes sociales y un texto sugerido? El texto para las redes sociales puede compartir la misma información pero debe usar muchas menos palabras.

– Información impresa

Tenemos un folleto sobre nuestros servicios en nuestro sitio web para descargar, pero no mucha gente lo hace.



Al compartir en línea un folleto que debe imprimirse y doblarse, el lector debe descubrir el orden correcto para leerlo. Comparta copias impresas del folleto y reformatee la información para el sitio web para asegurarse de que esté organizada y clara.

Prácticas y normas de comunicación en el Cook County Department of Public Health

Alfabetización en salud del CCDPH en acción



Practicamos comunicaciones claras.

En el Cook County Department of Public Health (CCDPH), nos comprometemos a comunicarnos de manera clara, [accesible](#), y eficaz.

Lenguaje sencillo: Nuestro objetivo es escribir a un nivel de lectura de sexto grado o inferior, usando palabras simples y frecuentes, evitando la jerga y siguiendo el estilo AP para mantener la coherencia. Las oraciones deben ser breves, concisas y estar organizadas lógicamente.

Claridad visual: El CCDPH ha definido estándares de marca y plantillas con colores específicos y consideraciones de contraste para garantizar la legibilidad. (Consulte [WebAIM](#) para obtener ayuda.) También se usan espacios en blanco, encabezados, subtítulos, listas con viñetas, fotografías, íconos, cuadros, gráficos, tablas e infografías para comunicarse con claridad y facilitar la comprensión.

Acceso al idioma: Los materiales se traducen al español, polaco, árabe y chino simplificado según sea necesario. Nuestro sitio web incluye Google Translate y cumple la ley ADA, lo que garantiza [accesibilidad](#) para personas que usan lectores de pantalla.

Planificación estratégica del CCDPH

El Plan Estratégico 2023-2025 del CCDPH* incluye una serie de objetivos relacionados con las prácticas y normas de comunicación. Aquí hay tres ejemplos:

Pilar 1, objetivo 1

Desarrollar planes de comunicación periódicos a nivel de unidad que identifiquen historias para compartir y otros planes para recursos de comunicación (p. ej., sitio web, mensajes, campañas).

Pilar 1, objetivo 3

Crear un kit de herramientas de comunicación sin jerga para que el personal del CCDPH y los socios comunitarios lo usen para hablar de salud pública, [equidad en salud](#), y los determinantes sociales y estructurales de la salud

Pilar 1, objetivo 3

Seguir desarrollando la capacidad de comunicación externa en múltiples idiomas y niveles de alfabetización

*Cook County Department of Public Health, 2023



Socio destacado

SANDY VANOSKEY

DIRECTORA PRINCIPAL
Servicios médicos
Oak-Leyden

Una visión completa

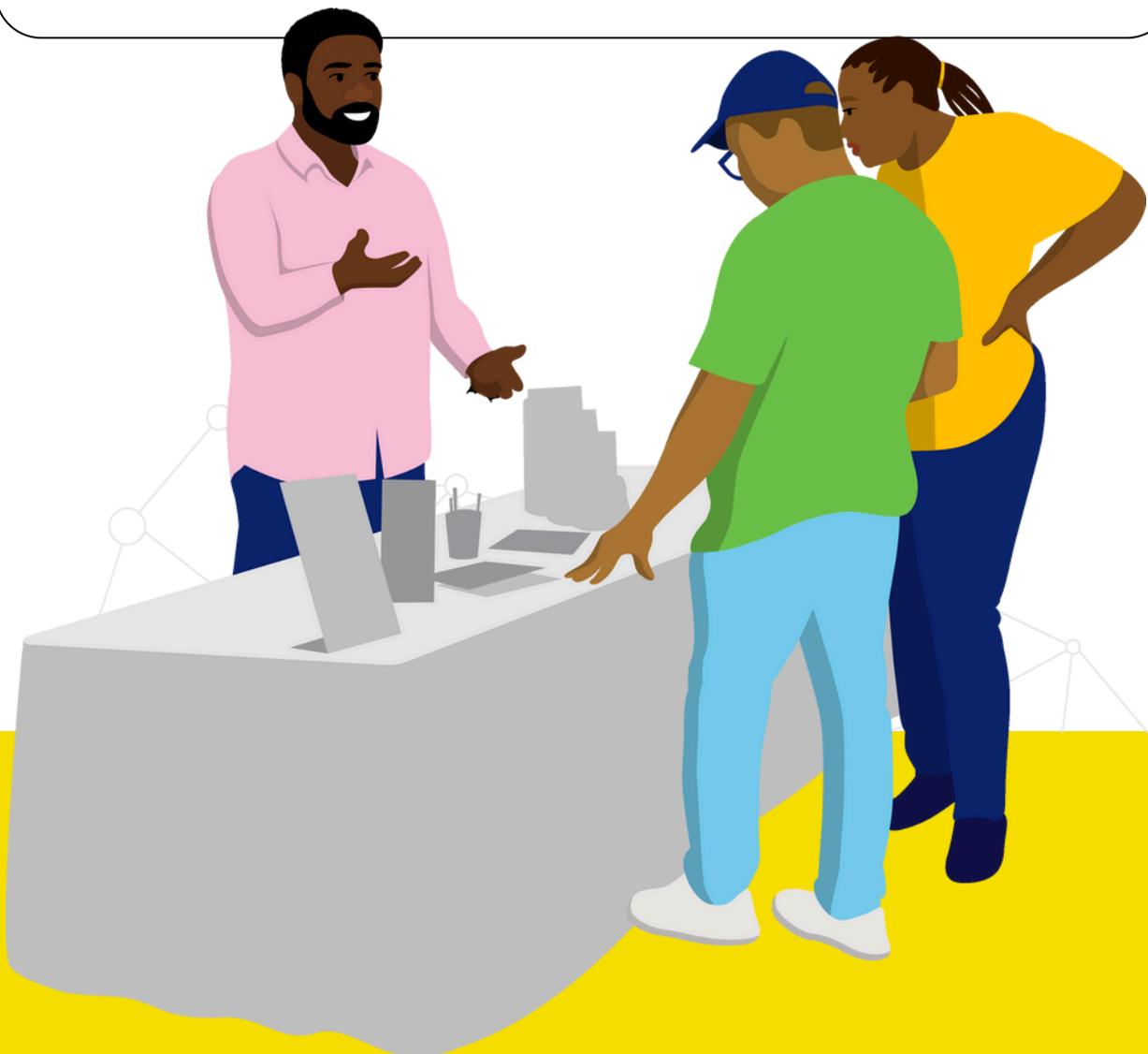
Oak-Leyden estaba dando atención a 10 clientes que no hablaban y tenían dificultades auditivas. A menudo, estos clientes estaban comprensiblemente ansiosos y nerviosos al acudir a las citas médicas, ya que no siempre eran plenamente conscientes de lo que les estaba sucediendo. Aunque hubo una comunicación clara entre Oak-Leyden y los tutores de los clientes, no quedó claro cuánto entendió realmente el paciente.

A Sandy se le ocurrió la idea de usar tarjetas ilustradas durante sus citas. Mediante la investigación y la colaboración con su equipo de alfabetización en salud, desarrollaron una serie de tarjetas ilustradas para usar en estas citas. Estas tarjetas laminadas tienen imágenes que identifican al personal médico, el equipo y los procedimientos para ayudar a informar al paciente lo que sucederá durante su visita.

Por qué funciona

Al comprender mejor lo que ocurre durante sus citas y procedimientos, los pacientes están menos ansiosos durante las visitas. Mientras que antes lloraban, caminaban de un lado a otro y mostraban otras señales visibles de ansiedad, ahora están más tranquilos antes de la cita. Las tarjetas ilustradas dan una manera de comunicarse claramente con estos pacientes, eliminando sus miedos a lo desconocido.

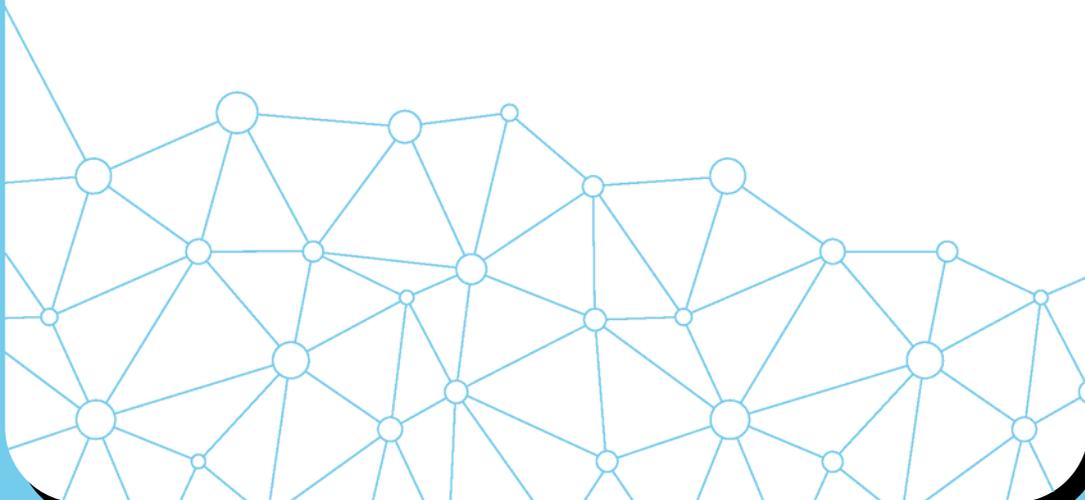
Participación y difusión en la comunidad



PARTICIPACIÓN Y DIFUSIÓN EN LA COMUNIDAD

En el Cook County Department of Public Health, imaginamos un [*sistema de salud pública local*](#) con organizaciones comprometidas a llegar a [*comunidades prioritarias*](#) y que...

- Actúen como fuentes confiables
- Codiseñen procesos, prácticas y materiales con miembros de la comunidad y socios
- Prioricen el liderazgo de la comunidad y su inclusión en los procesos y la planificación
- Demuestren prácticas firmes de [*alfabetización en medios de comunicación*](#)
- Usen datos y aportes de las voces de los miembros de la comunidad para orientar las estrategias y los programas



Contenido de la sección

Cómo dar prioridad a la confianza	74
Diseño para la justicia, la liberación y la pertenencia	75
Cómo fomentar la participación significativa	76
Cómo manejar la información errónea	77
Cómo cerrar el circuito de las comunicaciones	78
Ejemplos de trabajo de participación y difusión en la comunidad:	
En el CCDPH	79
Socio destacado	80



Recuerde

- Esté atento a las palabras que aparecen en **azul brillante**. Puede encontrar definiciones de estos términos en nuestro glosario a partir de la página 82.
- ¡No olvide consultar más recursos y actividades en línea!



Visite

HealthLiterateCookCounty.org

Cómo dar prioridad a la confianza

¿Qué significa para usted ser digno de confianza? Aquí hay algunas cuestiones a tener en cuenta para generar confianza con los demás miembros de nuestra comunidad:

Diga la verdad

Todos sabemos que no debemos engañar a la gente, pero esto puede suceder cuando intentamos hacer lo correcto. Por ejemplo, podemos prometer demasiado porque no queremos decepcionar a alguien. Es posible que hablemos de cosas sobre las que no tenemos suficiente información en nuestro intento de responder completamente a sus preguntas. Está bien decir "No lo sé. Necesito volver a comunicarme con usted."



Escuche activamente

Esté abierto a los comentarios, responda a las necesidades y reconozca las frustraciones cuando surjan. Preste atención a las preguntas de los demás, aunque no las hagan en voz alta.



Cree conexión

Aunque podemos pensar en la comunicación como un simple intercambio de ideas, va más allá de eso. La forma en que nos comunicamos puede ayudar a construir relaciones y crear algo más fuerte que vaya más allá de un intercambio estéril. ¿La gente se siente cómoda contactándonos? ¿Nos tomamos el tiempo para conocer a las personas y preguntarles cómo están? ¿Usamos correctamente los pronombres personales?



Sea confiable

Establezca expectativas y sistemas realistas que funcionen de manera consistente. Si las personas no pueden contar con nosotros en el día a día para cumplir lo prometido, puede ser difícil creer que seamos dignos de confianza en una crisis.



Diseño para la justicia, la liberación y la pertenencia

Es fundamental que las comunidades sean el eje del trabajo en salud pública. ¿Por qué?

- Para garantizar que los grupos que han sido históricamente marginados formen parte intrínseca de los procesos de toma de decisiones
- Para democratizar el poder
- Para generar confianza en las instituciones

Aquí hay algunos marcos que tienen como eje principal a las comunidades. Antes de decir “¡No soy un artista!”, tenga en cuenta que el término *diseño* aquí se refiere a la creación de cualquier cosa, como por ejemplo: crear un programa, una encuesta o incluso un espacio donde la gente se sienta cómoda. ¡Eche un vistazo y piense en lo que le parece más significativo!

Justicia de diseño



La justicia de diseño* es un conjunto de principios centrados en tomar decisiones de diseño que centren activamente a las personas que no siempre han estado involucradas en las decisiones de diseño y reflexionen activamente sobre las formas en que la supremacía blanca, el sexismo, la heteronormatividad, el capacitismo y otras formas de opresión se manifiestan en el diseño.

Diseño liberador



El diseño liberador** es un marco que se centra en el desarrollo de métodos que van más allá de los métodos tradicionales de experiencia del usuario, incorporan una perspectiva centrada en la equidad y reconocen que la complejidad de los sistemas requiere formas más creativas e iterativas de tratarlos.

Diseño para la pertenencia



El diseño para la pertenencia*** es un marco centrado en estrategias para crear cambios comunitarios inclusivos, centrándose en unir a las personas de formas afirmativas.

*Design Justice, 2018; **Anaisie, 2021; ***Wise, sin fecha

Cómo fomentar la participación significativa

Sherry Arnstein fue una analista de políticas públicas que escribió un artículo de revista titulado *The Ladder of Participation** en 1969, que identificó y organizó ocho formas en que las instituciones participan con los miembros de la comunidad, desde la menos significativa hasta la más significativa. Ella agrupó esas formas en tres categorías generales, y los tres peldaños superiores de la escalera resaltan las formas más profundas de participación. No todas las situaciones pueden requerir esos niveles más altos, pero ¿cuáles podrían?

La escalera de la participación

OCHO MANERAS EN QUE LAS INSTITUCIONES PARTICIPAN CON LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD



Grados de poder ciudadano

En este nivel, los miembros de la comunidad participan en los procesos de toma de decisiones de manera significativa y, en última instancia, son líderes que participan en sus comunidades.

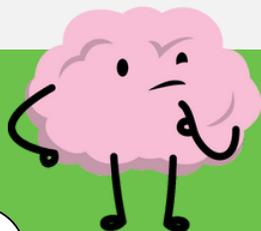
Grados de participación simbólica

En este nivel, la participación puede variar. En el nivel más bajo, las personas en el poder pueden compartir información en una sola dirección. Los miembros de la comunidad pueden tener un poder mínimo. En los niveles superiores, pueden participar más.

No participación

En este nivel, los miembros de la comunidad no participan de manera significativa y es posible que incluso se les dé [información errónea](#) para mantener el statu quo.

*Arnstein, 1969



¿Cómo hace participar ya su organización a los miembros de la comunidad? ¿Cuáles son las situaciones en las que puede hacer avances significativos en la escalera?

Cómo manejar la información errónea

Navegar por la información sobre nuestra salud, nuestro gobierno y nuestras comunidades puede ser abrumador a veces, especialmente cuando la [información errónea](#) y la [desinformación](#) son tan habituales. No es probable que estos retos desaparezcan en el corto plazo.

Abajo hay algunas estrategias para ayudar a los miembros de la comunidad a entender la información:

No hay una solución única para todos



Reconozca que las personas tienen diferentes sistemas de creencias que pueden afectar la probabilidad de que acepten o rechacen información, independientemente de su veracidad. La cosmovisión de una persona puede llevarla a aceptar ciertos hechos o pasar por alto otros debido a una respuesta emocional en lugar de racional. La realidad es que todos tenemos una tendencia a creer información que coincide con lo que ya pensamos que es verdad.

Ayude a desarrollar competencias de alfabetización en medios de comunicación



Considere cómo incluir a las personas en conversaciones o actividades que ayuden a fortalecer la [alfabetización en medios de comunicación](#). Por ejemplo, en una clase de salud para adolescentes, ¿pueden los estudiantes practicar la evaluación de sitios web populares? En un grupo de apoyo para el cáncer de mama, ¿pueden los miembros hablar sobre qué hace que un recurso de salud sea confiable? ¿Qué pueden crear juntos los miembros de la comunidad?

Conozca cuáles son los conceptos erróneos



Saber qué información errónea existe es el primer paso para contrarrestarla con un mensaje más preciso. Cuando los miembros de la comunidad escuchan el mismo mensaje una y otra vez, es más fácil creer que es verdad. Tratar la información errónea rápidamente es más eficaz que querer convencer a la gente después.

Mantenga la empatía



Puede resultar urgente y abrumador contrarrestar la información errónea o la desinformación. Recuerde mantener la calma y reconocer que las personas pueden estar asustadas o nerviosas. Haga preguntas. Escuche cuáles son las preocupaciones de las personas o por qué creen que algo es verdad. Ofrezca recursos confiables. Sea compasivo.

Fuente: American Psychological Association, 2023

Cómo cerrar el circuito de las comunicaciones

¿Le pasó esto alguna vez?

- Respondió una encuesta pero no sabe si se usaron sus comentarios
- Envío un correo electrónico para confirmar un evento y nunca recibió respuesta, lo que generó confusión sobre lo que significaba la falta de respuesta
- Un proceso tardó más de lo necesario en completarse debido a una falta de comunicación

Todos ellos son ejemplos en los que es posible que no se hayan cerrado los “circuitos” de comunicación.

Aunque todos estemos atareados, aquí hay algunos ejemplos de por qué es importante completar los circuitos de comunicación:

Comprometerse con intención

Al conectarnos con las comunidades, ¿les preguntamos qué esperan obtener de la experiencia? ¿Cómo podemos ser más inclusivos?

Ejemplo: Marjorie está estudiando los hábitos de las redes sociales de los adultos mayores. Después de su último estudio de investigación, los participantes estaban frustrados porque nunca se enteraron de los resultados del estudio. Esta vez, ella crea un boletín electrónico para que los participantes del estudio reciban los resultados más tarde.

Aumentar la eficiencia

¿Con qué frecuencia perdemos el tiempo repitiendo información una y otra vez o volviendo a explicar algo que creíamos obvio pero no lo era? Un poco de tiempo al principio puede ser de gran ayuda.

Ejemplo: Noah se da cuenta de que como las personas no reciben confirmación de que su solicitud de fondos de alquiler fue aprobada, llaman a la oficina, lo que consume recursos. Si la gente supiera cuándo esperar una respuesta y recibiera una confirmación clara, se reduciría la necesidad de tantas llamadas telefónicas.

Crear consistencia

¿Son sus procesos y sistemas fáciles de mantener? Si sus sistemas son confiables, todos deberían saber cómo encontrar la información que necesitan.

Ejemplo: Los clientes están confundidos sobre cuándo usar mascarillas cuando aumentan los casos de COVID. Así que cada lunes, Dottie actualiza el estado actual del uso de mascarillas en la biblioteca de la clínica, por correo electrónico y en las redes sociales. Incluye una breve explicación de cómo se tomó la decisión de usar mascarillas.

Participación y difusión en la comunidad en el Cook County Department of Public Health

Alfabetización en salud del CCDPH en acción

La unidad de Participación Comunitaria y Educación para la Salud (Community Engagement and Health Education, CEHE) está dedicada a la conexión comunitaria significativa.

Pusimos en marcha el Grupo de Visión, Planificación y Acción para el Codiseño (Co-Design Visioning, Planning, and Actioning Group).

Esta colaboración de 20 miembros entre el CCDPH y las organizaciones comunitarias del área suburbana de Cook County se desarrolló en 2024 centrándose en la equidad racial y en la [equidad en salud](#). El grupo identificó tres estrategias clave para fortalecer la participación y las asociaciones comunitarias del CCDPH.



- Desarrollar equipos regionales interdisciplinarios y de difusión para dar información y recursos sobre diversas disciplinas de salud pública a los residentes del área suburbana de Cook County
- Desarrollar un programa de embajadores para compartir información de salud pública precisa y culturalmente apropiada y también recopilar información sobre las necesidades de la comunidad
- Formar asociaciones regionales con organizaciones locales que presten servicios relacionados con los [determinantes sociales de la salud](#) para cubrir mejor las necesidades de la comunidad

Hicimos que las voces locales se escucharan en todo el país.

Sisters Working It Out (SWIO) es un socio clave que trata las disparidades del cáncer de mama en Cook County fomentando la prevención, detección y tratamiento equitativos para las comunidades marginadas. El CCDPH invitó a SWIO al Simposio de construcción de relaciones sobre equidad en salud y justicia social (Health Equity & Social Justice Relationship Building Symposium) de la Asociación Nacional de Funcionarios de Salud de Condados y Ciudades (National Association of County and City Health Officials, NACCHO) para destacar su trabajo y sus asociaciones intersectoriales para la equidad en salud.

Planificación estratégica del CCDPH

El Plan Estratégico 2023-2025 del CCDPH* incluye una serie de objetivos relacionados con la participación y difusión en la comunidad. Aquí hay dos ejemplos:

Pilar 2, objetivo 1

Ampliar las asociaciones para incluir aquellas que cubren las necesidades de las poblaciones subrepresentadas (p. ej., los árabes americanos, las personas LGBTQ+)

Pilar 2, objetivo 2

Apoyar la creación de infraestructura y vías claramente definidas para los grupos comunitarios que son los más afectados por la toma de decisiones

*Cook County Department of Public Health, 2023



Socio destacado

Jakala Garba, MPH

DIRECTORA DE DIFUSIÓN Y ADMINISTRACIÓN
DE SUBVENCIONES

Responder ahora

Humildad cultural en acción

Jakala Garba y su equipo trabajan con su comunidad para enseñar competencias para la vida y ofrecer servicios y programas para mantener a las personas alojadas. Trabajar con estas poblaciones ha enfatizado la importancia de ser culturalmente competente y tener [humildad cultural](#).

El equipo de Respond Now piensa detenidamente cada vez que crea algo que se enviará a la comunidad. Se aseguran de que sus materiales sean [accesibles](#). Esto no solo incluye la traducción de idiomas, que es lo que hacen, sino también asegurarse de que lo que intentan transmitir sea claro y que la audiencia entienda lo que está escrito.

Por qué funciona

La adaptación de los materiales a las poblaciones a las que sirven ha resultado en una mayor respuesta de la comunidad. Cada vez más personas acuden a los servicios y programas con pleno conocimiento de lo que vinieron a buscar. Jakala y su equipo están aprovechando la respuesta y asegurándose de incluir prioridades como los servicios de traducción en su presupuesto y solicitudes de subvenciones para que puedan seguir haciendo de estas estrategias la norma.

El equipo de Respond Now seguirá teniendo como prioridad conocer a las personas con las que trabaja. "Nunca terminas de aprender realmente sobre las personas con las que trabajas".

Conclusión

Esperamos que haya disfrutado de este kit de herramientas y que lo haya encontrado relevante para su trabajo. Este es solo el comienzo del trabajo de alfabetización en salud que esperamos facilitar en los próximos años. ¡Esperamos conectarnos, aprender y crecer con usted!

Visite HealthLiterateCookCounty.org para...

- Consultar recursos adicionales
- Enviarnos sus comentarios o hacer una pregunta mediante nuestro formulario de contacto
- Ver los próximos eventos y oportunidades sobre alfabetización en salud

Agradecemos su colaboración en este importante trabajo.

Imagine

que Cook County está lleno de organizaciones que...



Integran la alfabetización en salud organizacional en sus objetivos y actividades...



Están comprometidas con políticas equitativas de contratación y ascenso...



Colaboran en programas y comparten conocimientos...



Hacen que los servicios y programas sean fáciles de encontrar y usar...



Se comunican eficazmente con personas de toda condición...



Llegan a las **comunidades prioritarias** mediante una difusión significativa...

...construyendo juntos un sistema de salud pública con alfabetización en salud.

Glosario

Accesibilidad y accesible

Usamos *accesible/accesibilidad* (minúscula) para referirnos a la idea de hacer que los procesos, la información y los espacios los pueda usar la mayor cantidad de personas posible.

Ponemos *Accesibilidad* en mayúsculas cuando se hace referencia a políticas y procedimientos relacionados con los derechos legales de las personas con discapacidades, incluyendo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.

Sesgo cognitivo

Atajos mentales que usa el cerebro para procesar información. Aunque estos atajos ayudan a manejar la gran cantidad de información que absorbemos, también pueden conducir a patrones no intencionales en el pensamiento y la toma de decisiones.

Activos comunitarios

Puntos fuertes que ya existen dentro de una comunidad y pueden incluir personas, lugares, instituciones, programas y otras ventajas formales o informales.

Trabajador de salud comunitario

Un profesional de primera línea en salud pública que tiene una profunda conexión con la comunidad a la que sirve. Sus relaciones de confianza le permiten actuar como puente entre la atención médica y los servicios sociales, ayudando a las personas a acceder a los recursos y mejorando al mismo tiempo la calidad de la atención. Puede tener otros nombres, como promotor de salud, defensor de la comunidad u otros títulos específicos de las agencias.

Mejora continua de la calidad

Evaluación y ajuste continuos e intencionales para garantizar que los programas sean eficaces, eficientes y equitativos.

Humildad cultural

Una forma de interactuar con personas y comunidades que enfatiza el respeto y el aprendizaje continuo. En lugar de suponer un conocimiento completo de diferentes culturas, implica una reflexión personal continua y una conciencia de las propias perspectivas y dinámicas de poder.

Enlaces descriptivos

Texto claro y significativo que se usa para describir el destino. Por ejemplo, se podría usar "OHL Toolkit (PDF)" en lugar de una frase vaga como "Haga clic aquí" o una URL como "https://websiteabcdefgh". Usar la misma frase repetidamente, como "Haga clic aquí", puede confundir a los usuarios de lectores de pantalla porque dificulta distinguir entre diferentes enlaces. Las URL largas también requieren que el lector de pantalla lea la dirección completa, sin dar información útil sobre a dónde conduce el enlace.

Desinformación

Información falsa que se comparte con la intención de confundir, desinformar u oscurecer la verdad.

Equidad en salud

De la Organización Mundial de la Salud en 2010: La equidad [en salud] es la ausencia de diferencias injustas, evitables o remediables entre grupos de personas [...] La salud es un derecho humano fundamental. La equidad en salud se logra cuando todos pueden alcanzar su máximo potencial de salud y bienestar.

Precauciones universales de alfabetización en salud

Tratar todas las interacciones con las personas como si no tuvieran un alto nivel de alfabetización en salud personal.

Experiencia vivida

La experiencia que una persona tiene de primera mano sobre temas comunitarios complejos. Por ejemplo, una persona que ha estado sin *vivienda* tiene una *experiencia* vivida que le da una perspectiva única e importante sobre los puntos fuertes y las fallas de los procesos del sistema de vivienda actual.

Sistema de salud pública local

El conjunto de organizaciones y entidades de una región que contribuyen a la salud o el bienestar de la comunidad. Esto incluye, entre otros, departamentos de salud pública del gobierno local, agencias de servicios sociales, organizaciones comunitarias, organizaciones de atención médica e instituciones académicas.

Alfabetización en medios de comunicación

La capacidad de entender y evaluar los mensajes de los medios de comunicación y de juzgar su precisión y credibilidad.

Información errónea

Información falsa que se comparte con otros. A diferencia de la desinformación, la persona que comparte la información cree que es verdadera. No se da cuenta de que es falsa o engañosa.

Lenguaje sencillo

Un método de escritura centrado en las necesidades de la audiencia, usando estrategias que les faciliten la comprensión, la navegación y el uso eficaz de la información.

Punto de entrada

Diferentes formas en las que una persona puede ingresar a un sistema de salud pública o de atención médica. Por ejemplo, el *punto de entrada* podría ser donde alguien recibe una vacuna, accede a una despensa de alimentos o asiste a un evento de salud escolar

Mapeo de poder

Un proceso para identificar dónde existe poder en una comunidad y explorar cómo aprovechar ese poder para generar un cambio positivo.

Comunidades prioritarias

Aquellas comunidades que se han visto afectadas por el racismo estructural y otros factores persistentes que empeoran las disparidades en la salud y las desigualdades sociales. Estas comunidades tienden a tener mayores tasas de problemas de salud importantes, muerte prematura y discapacidad, y menos acceso a recursos que mejoran la salud y previenen enfermedades.

● Desarrollo profesional

El proceso continuo de aprendizaje y aplicación de nuevas competencias al propio trabajo, que puede incluir oportunidades de aprendizaje formalizadas y estructuradas u oportunidades de aprendizaje más independientes, dependiendo de la cultura y las normas del sector u organización.

● Práctica reflexiva

El proceso continuo de aprender de las experiencias, perfeccionar nuestras estrategias o perspectivas basadas en esas experiencias y aplicar ese conocimiento refinado a experiencias futuras.

● Mentalidad de escasez

Una mentalidad centrada en lo que falta en lugar de en las fortalezas y las oportunidades. Esta perspectiva a menudo crea una falsa sensación de competencia por recursos "limitados", lo que puede obstaculizar la colaboración y la creatividad.

● Determinantes sociales de la salud

Aspectos de la vida cotidiana que afectan los resultados de salud, incluyendo dónde vivimos, dónde trabajamos y a qué recursos tenemos acceso.

● Explicar lo aprendido

Un marco para verificar la comprensión que implica asegurarse de que la información no solo se escuchó, sino que se entendió, e incluye volver a enseñarla según sea necesario. Este método está diseñado para que lo use un proveedor cuando quiere explicar la información de manera eficaz (en lugar de "poner a prueba" al miembro de la comunidad).

Referencias

- Agency for Healthcare Research and Quality. (2023). *AHRQ health literacy universal precautions toolkit* (3.ª ed., publicación AHRQ núm. 23-0075). <https://www.ahrq.gov/sites/default/files/publications2/files/health-literacy-universal-precautions-toolkit-3rd-edition.pdf>
- Agency for Healthcare Research and Quality. (2023). *Teach-Back: Intervention*. <https://www.ahrq.gov/patient-safety/reports/engage/interventions/teachback.html>
- American Psychological Association. (2023). *Using psychological science to understand and fight health misinformation: An APA consensus statement*. <https://www.apa.org/pubs/reports/misinformation-consensus-statement.pdf>
- Anaissie, T., Cary, V., Clifford, D., Malarkey, T., & Wise, S. (2021). *Liberatory design: Mindsets and modes to design for equity*. Liberatory Design. <http://www.liberatorydesign.com>
- Arnstein, S. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Planning Association*, 35(4), 216–224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Asset-Based Community Development Institute. (2025). *Workbooks and guides*. https://abcdinstitute.org/content.aspx?page_id=22&club_id=104994&module_id=683173
- Brach, C., Keller, D., Hernandez, L., Baur, C., Parker, R., Dreyer, B., Schyve, P., Lemerise, A., & Schillinger, D. (2012). *Ten attributes of health literate health care organizations*. The National Academy of Sciences. https://nam.edu/wp-content/uploads/2015/06/BPH_Ten_HLit_Attributes.pdf
- Cleveland Clinic. (2023). *Cognitive bias 101: What it is and how to overcome it*. <https://health.clevelandclinic.org/cognitive-bias>
- Communicate Health. (2023). *Inclusive language playbook: Writing about disability*. <https://communicatehealth.com/insights/disability-playbook/>
- Cook County Department of Public Health. (2023). *Putting the health in public health 2023-2025 strategic plan*. https://cookcountypublichealth.org/wp-content/uploads/2023/10/CCDPH-Strategic-Plan_091323.pdf
- Community Commons. (sin fecha) *Community of Solutions Framework: Skills for Change-Making*. <https://www.communitycommons.org/collections/Community-of-Solutions-Framework-Skills-for-Change-Making>

Design Justice Network. (2018). *Principles*. <https://designjustice.org/principles-overview>

Kutner, M., Greenberg, E., Jin, Y., Boyle, B., Hsu, Y., & Dunleavy, E. (2007). *Literacy in everyday life: Results from the 2003 National Assessment of Adult Literacy* (NCES 2007–480). U.S. Department of Education.
<https://nces.ed.gov/Pubs2007/2007480.pdf>

The Management Center. (2021). *Goals bank*.
<https://www.managementcenter.org/resources/goals-bank-2/>

Literacy Works. (2025). *Clear Language Lab*. <https://www.litworks.org/clear-language-lab>

McCabe, G., & Thejll-Madsen, T. (Octubre de 2024). *Reflectors' toolkit: The four F's of active reviewing*. The University of Edinburgh.
<https://reflection.ed.ac.uk/reflectors-toolkit/reflecting-on-experience/four-f>

Museus, S., Lee, N., Calhoun, K., Sánchez-Parkinson, L., & Ting, M. (2017). *The Social Action, Leadership, and Transformation (SALT) model*. National Institute for Transformation and Equity; National Center for Institutional Diversity.
[https://lsa.umich.edu/content/dam/ncid-assets/ncid-documents/publications/Museus%20et%20al%20\(2017\)%20SALT%20Model%20Brief.pdf](https://lsa.umich.edu/content/dam/ncid-assets/ncid-documents/publications/Museus%20et%20al%20(2017)%20SALT%20Model%20Brief.pdf)

Office of Disease Prevention and Health Promotion. (2020). *Healthy people 2030*.
<https://odphp.health.gov/healthypeople>

Provincial Health Services Authority. (sin fecha). *Culturally connected*.
<https://www.culturallyconnected.ca/>

Illinois Department of Labor. (2024). *Pay transparency in job postings fact sheet for employees: Illinois equal pay act*. https://labor.illinois.gov/content/dam/soi/en/web/idol/laws-rules/conmed/documents/pay-transparency/Pay%20Transparency%20in%20Job%20Postings_Draft.pdf

Tang, A. (sin fecha). *Power mapping and analysis*. The Commons Social Change Library.
<https://commonslibrary.org/guide-power-mapping-and-analysis/>

Trauma-Informed Care Implementation Resource Center. (2025). *What is trauma-informed care?* <https://www.traumainformedcare.chcs.org/what-is-trauma-informed-care/>

Wise, S. (sin fecha) *#Designing for belonging*. <https://www.designforbelonging.com/>

