

Competencias básicas de los trabajadores de apoyo entre pares de VHC

Peer Worker Certification Program in HIV, HCV or Harm Reduction (Programa de Certificación del Trabajador de Apoyo entre Pares en VIH, VHC y Reducción de Daños) del Estado de Nueva York

Antecedentes respecto de estas competencias

La eficiencia de los trabajadores de apoyo entre pares de virus de la hepatitis C (VHC) radica en que estos trabajadores comparten una “experiencia de vida” común con los participantes. Como consecuencia, los trabajadores de apoyo entre pares tienen una capacidad única para proporcionar servicios específicos que pueden inspirar, dar autonomía y brindar apoyo a los participantes que viven con el virus de la hepatitis C o que corren el riesgo de contraerlo. Los trabajadores de apoyo entre pares de VHC son personas con la “experiencia de vida compartida” de VHC, incluidas personas con o sin experiencia de tratamiento. Los trabajadores de apoyo entre pares brindan una categoría de prestación de servicios distinta a través de la lente de la “experiencia de vida compartida”, que es diferente de las funciones y servicios prestados por otros miembros de equipos de atención multidisciplinaria o de prevención. La siguiente es una lista de las competencias básicas que abarcan el alcance potencial total de las actividades que se le puede pedir que desempeñe a un trabajador de apoyo entre pares. Las organizaciones que emplean a pares deben considerar el concepto de “experiencia de vida compartida” y esta lista de competencias al crear una descripción de puesto específica y al seleccionar a trabajadores de apoyo entre pares de VHC. Si bien se exige toda esta lista de competencias para obtener la certificación, se prevé que la descripción del puesto de cada trabajador de apoyo entre pares en particular no incluiría todas estas competencias, sino que se centraría en una o más de estas áreas clave de trabajo.

Competencias generales:

Todos los trabajadores de apoyo entre pares de VHC son responsables de aplicar las competencias específicas que se describen a continuación, sin importar el entorno de trabajo y la descripción del puesto.

- Comparte su experiencia personal de manera estratégica, compasiva y receptiva, y revela su estado con comodidad.
- Demuestra compromiso con la autogestión personal de las enfermedades y los regímenes de tratamiento.
- Se ocupa de las necesidades de conocimientos básicos de salud de los participantes para asegurar que el participante comprenda los mensajes que se le comunican.
- Se comunica con un enfoque centrado en la persona, como la escucha activa, las etapas de cambio, las entrevistas motivacionales o los consejos de reducción de daños.
- Cumple con las políticas y procedimientos de confidencialidad de la agencia.

- Reconoce sus propias debilidades y respuestas emocionales a los asuntos relacionados con el trabajo e identifica maneras de manejar la situación, lo que incluye pedir ayuda a los supervisores u otros recursos de apoyo disponibles.
- Reconoce los límites de su conocimiento y busca ayuda del personal cuando es necesario.
- Busca oportunidades de aumentar sus conocimientos y habilidades para el apoyo entre pares.
- Emplea estrategias de autocuidado para el bienestar y previene el agotamiento por estrés.
- Demuestra habilidades de comunicación oral, escrita y gestual eficaces y apropiadas para el entorno de trabajo.
- Desarrolla conciencia de sus propios prejuicios y detonantes personales y los controla cuando trata con el participante, según sea necesario en su sitio de trabajo específico.
- Se relaciona con los participantes a través de su experiencia de vida compartida, a pesar de las diferencias que puedan existir entre ellos.

Competencias especializadas:

Pruebas de VHC:

Los trabajadores de apoyo entre pares de VHC pueden prestar servicios como parte de un equipo multidisciplinario que ofrece servicios de pruebas de detección de VHC, lo que incluye dar mensajes de asesoramiento antes y después de las pruebas, hacer pruebas rápidas de detección de VHC con exención de los requisitos de las CLIA y ofrecer sesiones de seguimiento con participantes cuyas pruebas de VHC tienen resultado positivo o negativo. En función del entorno de trabajo específico y la descripción del puesto, los trabajadores de apoyo entre pares de VHC pueden ser responsables de desempeñar todas o algunas de las competencias específicas que se describen a continuación:

- Trabaja como parte de un equipo multidisciplinario para hacer pruebas de detección de VHC.
- Explica los puntos de información más importantes sobre las pruebas de VHC, incluidas las diferencias entre las dos pruebas de VHC (es decir, la prueba de detección de anticuerpos contra el VHC y la prueba de ARN del VHC).
- Refuerza la necesidad de realizar la segunda prueba de VHC (ARN del VHC) para diagnosticar el VHC si la prueba de detección de anticuerpos contra el VHC da resultado positivo.
- Comparte experiencias personales de manera estratégica para demostrarle al participante la importancia de conocer su estado respecto del VHC.
- Deriva a los participantes a los sitios de prueba y los acompaña según sea necesario.

Para los participantes con resultado positivo/reactivo en la prueba de VHC:

- Explica que el participante tiene anticuerpos contra el VHC, estuvo expuesto al VHC en algún momento y probablemente esté infectado, pero se necesitan más pruebas para saberlo con certeza.

- Explica que la presencia de anticuerpos contra el VHC no protege contra la reinfección o la sobreinfección.
- Hace hincapié en la necesidad de someterse a la segunda prueba, la de ARN del VHC, para confirmar (o descartar) la infección activa.
- Trabaja como parte de un equipo multidisciplinario para organizar y hacer que el participante vaya a una cita para pruebas y atención de seguimiento del VHC, siguiendo las prácticas recomendadas que se describen a continuación.
- Cuando corresponde, usa su experiencia con las pruebas del VHC, el vínculo con la atención y el tratamiento para ayudar al participante a comprender la importancia de asistir a la cita de seguimiento y que el VHC es una enfermedad curable para la mayoría de las personas.

Para los participantes con resultado negativo/no reactivo en la prueba de VHC:

- Explica que los anticuerpos pueden tardar hasta seis meses en volverse detectables después de la exposición al VHC.
- Explica la necesidad de realizar pruebas de seguimiento si se produjo una exposición reciente.
- Explica que obtener un resultado negativo en la prueba no protege contra infectarse en el futuro.
- Explica opciones para la prevención del VHC, incluidas las prácticas de inyección más seguras y otras estrategias pertinentes de reducción de daños.
- Utiliza un enfoque de reducción de daños para ayudar al participante a elegir opciones que sean aceptables para este último y que reduzcan el riesgo de infectarse con el VHC.
- Deriva a los participantes que consumen drogas al programa de intercambio de jeringas y al Expanded Syringe Access Program (ESAP, Programa Ampliado de Acceso a Jeringas).

Compromiso, vinculación y retención en la atención:

Los trabajadores de apoyo entre pares de VHC pueden desempeñar una función muy importante en cuanto a vincular con la atención médica a las personas con infección confirmada de VHC, hacer que se involucren con su atención y lograr que continúen atendándose. Los trabajadores de apoyo entre pares de VHC pueden ser parte de actividades de extensión a la comunidad, participar en procedimientos de citas y recibir derivaciones para seguimiento de programas de pruebas o mediante la intervención de la agencia con los participantes que necesitan que se los vincule con la atención. En función del entorno de trabajo específico y la descripción del puesto, los trabajadores de apoyo entre pares de VHC pueden ser responsables de desempeñar todas o algunas de las competencias específicas que se describen a continuación:

- Utiliza su experiencia personal de tratamiento contra el VHC para explicar la importancia de participar en la atención médica del VHC.
- Lleva a cabo actividades de difusión a personas de la comunidad que están en riesgo o que viven con el VHC.
- Inicia el contacto con participantes que no asistieron a citas, suspendieron la atención o que aún no utilizaron servicios de atención médica.

- Recibe y saluda a los participantes que son nuevos en la organización.
- Ofrece un recorrido por las instalaciones de atención médica, presentando al participante al personal correspondiente, la ubicación de la recepción, la sala de espera y las salas de examen.
- Al iniciar una relación con un participante y vincularlo con una cita inicial de atención médica, comunica con precisión, de forma hablada y por escrito, la siguiente información: fecha, hora, ubicación, nombre del proveedor, información sobre qué llevar a la cita y toda otra información específica de la instalación necesaria para que la cita sea útil.
- Con base en su conocimiento de las prácticas del establecimiento, explica al participante qué esperar durante su primera cita médica de VHC, incluido el examen físico, las pruebas de laboratorio y las interacciones con el personal.
- A partir de su conocimiento de las prácticas del establecimiento, explica los procedimientos que deben seguirse al llegar a una cita de atención médica, como registrarse en recepción, tomar asiento en la sala de espera, cuál podría ser el tiempo de espera, y da ideas sobre qué hacer mientras el participante está esperando.
- Acompaña a los participantes a las citas de atención médica de acuerdo con la descripción de su puesto y las políticas de la agencia.
- Hace llamadas de seguimiento con respecto a la asistencia a las citas de atención médica, lo que incluye recordar las citas a los participantes; analizar los motivos de inasistencia a citas; y ayudar a los participantes a volver a programar citas.
- Explica el concepto de respuesta virológica sostenida (SVR, por sus siglas en inglés) y la manera en que lograr la SVR favorece la salud del participante y hace menos posible que transmita el virus a su pareja.
- Informa al participante sobre los nuevos tratamientos disponibles, que son sin interferón, tienen menos efectos secundarios y duran menos. Explica que la cura es posible y que muchos de estos tratamientos tienen altas tasas de curación.
- Se acerca a los participantes para que se comprometan durante todo el proceso de tratamiento.
- Distribuye o deriva a los participantes a recursos educativos adecuados sobre la hepatitis C.

Tratamiento de la hepatitis C:

Los trabajadores de apoyo entre pares de VHC pueden desempeñar una función importante al trabajar con los participantes, en cuanto a alentarlos y ayudarlos a iniciar y cumplir el tratamiento del VHC. Los trabajadores de apoyo entre pares de VHC refuerzan la información proporcionada por el proveedor de atención médica y escuchan las inquietudes de los pacientes sobre el tratamiento, los posibles efectos secundarios y el cumplimiento. Trabajan como parte del equipo general para proporcionar al participante el conocimiento, las herramientas y el apoyo necesarios para lograr un nivel alto de cumplimiento del tratamiento y una respuesta virológica sostenida (SVR) o la cura. En función del entorno de trabajo específico y la descripción del puesto, los trabajadores de apoyo entre pares de VHC pueden ser

responsables de desempeñar todas o algunas de las competencias específicas que se describen a continuación:

- Utiliza su experiencia sobre las opciones y el cumplimiento del tratamiento del VHC para motivar al participante y demostrar que se puede lograr un nivel alto de finalización del tratamiento.
- Aclara ideas erróneas sobre el tratamiento del VHC.
- Explica que el VHC es una enfermedad curable.
- Refuerza la explicación del proveedor de servicios médicos acerca de los nuevos tratamientos disponibles, que son sin interferón, tienen menos efectos secundarios y duran menos. Explica que la cura es posible y que muchos de estos tratamientos tienen tasas de curación altas.
- Refuerza en el participante la noción de que si se cura, eso no significa que no pueda volver a infectarse. Para los participantes que logran curarse, ofrece diversas intervenciones y recursos para prevenir la reinfección con el VHC.
- Explica que no tomar los medicamentos contra el VHC según lo recetado puede tener las consecuencias siguientes: 1) peor estado de salud; 2) que los medicamentos no den resultado; 3) resistencia a los medicamentos: reducción de las opciones de tratamiento para el futuro; y 4) mayor probabilidad de transmitir el virus a otras personas.
- Colabora con los participantes para superar las barreras conductuales, estructurales y psicosociales que les impiden tomar sus medicamentos.
- Trabaja como parte del equipo clínico multidisciplinario para proporcionar herramientas y estrategias mediante un enfoque centrado en el participante, con el fin de ayudar a los participantes a tomar sus medicamentos todos los días según lo recetado.
- Vuelve a derivar a los participantes a los proveedores de atención médica para discutir cualquier problema (por ejemplo, efectos secundarios, interrupción de la medicación sin el conocimiento del médico) que pueda estar afectando su capacidad de cumplir con el régimen de tratamiento.
- Trabaja como parte de un equipo multidisciplinario con el fin de evaluar la preparación del participante para iniciar el tratamiento (otros problemas de salud, salud mental, trauma, compromiso con el tratamiento, lugar seguro para vivir o conservar los medicamentos mientras recibe tratamiento, acceso a alimentos saludables, tiempo libre en el trabajo, apoyo social, cobertura de seguro o ayuda económica).
- Transmite expectativas adecuadas respecto del tiempo y otras cuestiones administrativas que pueden ser necesarias para iniciar el tratamiento contra el VHC.

Orientación del paciente:

Los trabajadores de apoyo entre pares de VHC pueden desempeñar una función importante en cuanto a ayudar a los participantes a explorar y aprender sobre el sistema de atención médica, así como también sobre el sistema de prestación de servicios del que forma parte. Según la descripción de su puesto en particular, los trabajadores de apoyo entre pares de VHC pueden tener que desempeñar todas o algunas de las competencias específicas que se describen a continuación:

- Brinda información sobre los programas y servicios disponibles al involucrar o inscribir a participantes de la comunidad.
- Muestra al paciente las instalaciones donde recibirá los servicios.
- Proporciona materiales educativos y de la organización.
- Acompaña a los participantes a las actividades y citas comunitarias, y participa en actividades comunitarias con estos según lo asignado y aprobado por el supervisor.
- Informa a los nuevos participantes sobre los servicios y procesos disponibles.
- Evalúa las barreras y obstáculos que podrían impedir que el participante se vincule con la atención. Ayuda al participante a tomar las medidas correspondientes para superar las barreras identificadas.
- Involucra a los proveedores del programa de atención y tratamiento de VHC y otros servicios, para satisfacer las necesidades de los participantes.
- Conecta a participantes con proveedores, a proveedores con participantes y otros participantes con VHC, y hace las presentaciones correspondientes, según sea necesario, sin olvidar pedir permiso para revelar información de salud personal del participante a otras personas.
- Comparte información sobre cómo llegar al establecimiento en transporte público, automóvil o a pie.
- Analiza toda inquietud que pueda tener el participante con respecto a su seguridad personal mientras se dirige a las instalaciones de atención médica o cuando se encuentra en ellas.

Autogestión del participante:

En función del entorno de trabajo específico y la descripción del puesto, los trabajadores de apoyo entre pares de VHC pueden ser responsables de desempeñar todas o algunas de las competencias específicas que se describen a continuación:

- Relaciona las experiencias de vida propias o de otras personas (respetando la privacidad) con las de los participantes para inspirar esperanza y autonomía.
- Sirve de ejemplo a seguir de comportamientos positivos de autogestión.
- Trabaja como parte del equipo de atención médica para ayudar al participante a formular objetivos de autogestión, proporcionar capacitación y hacer un seguimiento del progreso para alcanzar esos objetivos.
- Ayuda a los participantes a expresar sus inquietudes y preguntas a los miembros del equipo de atención.
- Informa a los participantes sobre salud, bienestar, cumplimiento del tratamiento, respuesta virológica sostenida (SVR) y los servicios de apoyo disponibles.
- Da reconocimiento por cumplir con el tratamiento y completarlo.
- Valida las experiencias de vida y los sentimientos del participante, y celebra sus esfuerzos y logros.
- Reconoce y responde a las complejidades y la singularidad del proceso para cumplir con el tratamiento de cada uno de los pares, incluidos la etapa de la enfermedad y los

resultados del tratamiento, y adapta los servicios y el apoyo para satisfacer las preferencias y las necesidades particulares de los participantes.

- Reconoce y responde a prioridades y acontecimientos de la vida que pueden entrar en conflicto con la autogestión, como enfermedades comórbidas; cuidado de niños; empleo; problemas legales; o abuso de drogas o alcohol.
- Implementa intervenciones de autogestión basadas en pruebas y dirigidas por pares, según lo determine la agencia.

Reducción de daños, acceso a jeringas y promoción de la salud:

En función del entorno de trabajo específico y la descripción del puesto, los trabajadores de apoyo entre pares de VHC pueden ser responsables de desempeñar todas o algunas de las competencias específicas que se describen a continuación:

- Promueve y hace derivaciones a una amplia gama de recursos de reducción de daños y promoción de la salud, incluidos los relacionados con el intercambio de jeringas, prácticas de inyección más seguras, prevención de sobredosis de opioides, asesoramiento sobre el consumo de alcohol, prácticas sexuales más seguras, disponibilidad de condones, dejar de fumar, información educativa, servicios sociales y otros servicios según lo necesite el participante.
- Informa sobre el riesgo de recaída y reinfección. Educa y refuerza los mensajes de reducción de daños.
- Investiga, desarrolla y mantiene información actualizada sobre la comunidad, la salud y otros recursos y servicios, tanto informales como formales.
- Reconoce signos de daño, crisis o angustia que pueden interferir con la atención médica o el cumplimiento del tratamiento. Toma medidas para alertar o involucrar a otros miembros del equipo de atención con el fin de abordar las situaciones mediante recursos, servicios o asistencia locales.
- Proporciona información sobre la prevención de sobredosis de opioides y la sustitución de opioides y el apoyo a otras personas.
- Trabaja con un equipo multidisciplinario para abordar las dificultades que pueda tener el participante debido al abuso activo de drogas o alcohol, como la asistencia a citas y el cumplimiento del tratamiento.

Grupos de apoyo:

En función del entorno de trabajo específico y la descripción del puesto, los trabajadores de apoyo entre pares de VHC pueden ser responsables de desempeñar todas o algunas de las competencias específicas que se describen a continuación:

- Promociona el grupo de apoyo para reclutar participantes.
- Actúa de facilitador o cofacilitador de un grupo de apoyo, junto con otro integrante del personal.
- Actúa como enlace entre los pares y el cofacilitador, para cerrar brechas y garantizar que los grupos satisfagan las necesidades de los participantes.

- Comparte estratégicamente experiencias o historias personales, y así lidera con el ejemplo.
- Alienta la participación activa y el intercambio de información por parte de los participantes.
- Establece y hace cumplir las reglas del grupo de apoyo para garantizar la confidencialidad y que el grupo sea un “espacio seguro”.
- Para satisfacer las necesidades de los participantes, ofrece información sobre otros servicios de apoyo o grupos que pueden ser beneficiosos.
- Hace declaraciones que muestran comprensión, compasión, solidaridad y preocupación.
- Alienta a otros pares que son miembros del equipo a escuchar y hacer comentarios de apoyo.

Servicios de apoyo:

Los trabajadores de apoyo entre pares de VHC pueden desempeñar una función de ayuda importante para que el participante acceda a una amplia gama de servicios y apoyos sociales. Los trabajadores de apoyo entre pares de VHC no tienen que realizar evaluaciones de necesidades, desarrollar planes de servicio o tomar decisiones sobre derivaciones a servicios psicosociales específicos. En cambio, trabajan como parte del equipo de atención para reunir información sobre las necesidades del participante, apoyar un plan de servicios establecido y ayudar al participante a acceder a los servicios a los que se lo ha derivado. En función del entorno de trabajo específico y la descripción del puesto, los trabajadores de apoyo entre pares de VHC pueden ser responsables de desempeñar todas o algunas de las competencias específicas que se describen a continuación:

- Trabaja como parte de un equipo multidisciplinario para identificar servicios de apoyo que satisfagan las necesidades del participante. Actúa como enlace entre el participante y el equipo multidisciplinario.
- Informa a los participantes sobre los diversos servicios de salud conductual disponibles y trabaja para desestigmatizar el uso de estos servicios.
- Trabaja como parte de un equipo multidisciplinario para proporcionar derivaciones específicas y enlaces a servicios esenciales que se prestan fuera de la agencia.
- Ayuda a los participantes a programar citas para servicios de apoyo u organiza citas para ellos.
- Acompaña a los participantes a citas de servicios de apoyo.

Reuniones sobre casos:

Los trabajadores de apoyo entre pares de VHC participan en reuniones sobre casos para analizar las necesidades de los participantes e informar sobre su trabajo con estos. En función del entorno de trabajo específico y la descripción del puesto, los trabajadores de apoyo entre pares de VHC pueden ser responsables de desempeñar todas o algunas de las competencias específicas que se describen a continuación:

- Trabaja como miembro de un equipo multidisciplinario para que los participantes continúen atendiéndose; con ese fin, aborda los obstáculos para la prestación de los servicios de apoyo necesarios.
- Proporciona un breve resumen de su trabajo con el participante, que incluye informes sobre cuestiones psicosociales y barreras o facilitadores para la atención.
- Transmite su punto de vista de manera respetuosa al trabajar con colegas.
- Reconoce los límites de su conocimiento y busca ayuda de los demás cuando es necesario.

Facilitar el compromiso del participante en las iniciativas de mejora continua de la calidad (QI, por sus siglas en inglés):

Los trabajadores de apoyo entre pares comprometen y alientan a los participantes a desempeñar una función en las actividades de QI que tienen lugar en el establecimiento y participan en actividades de QI como parte de su función como miembros del equipo de atención. En función del entorno de trabajo específico y la descripción del puesto, los trabajadores de apoyo entre pares de VHC pueden ser responsables de desempeñar todas o algunas de las competencias específicas que se describen a continuación:

- Compromete y anima a los participantes a contribuir en las actividades de QI que tienen lugar en el establecimiento.
- Participa en actividades de QI como parte de su función como miembro del equipo de atención.
- Representa las voces y perspectivas de los participantes en el proceso de QI.
- Participa en los esfuerzos de la agencia por reducir y eliminar los estigmas, los prejuicios y la discriminación de las personas que tienen VHC y las personas que consumen drogas.
- Participa activamente de las medidas para mejorar la organización.

Cobertura de salud:

Comprensión básica de la cobertura y los beneficios del seguro médico, y cómo la situación laboral y otras circunstancias pueden afectar las posibilidades de cumplir con los requisitos de cobertura. En función del entorno de trabajo específico y la descripción del puesto, los trabajadores de apoyo entre pares de VHC pueden ser responsables de desempeñar todas o algunas de las competencias específicas que se describen a continuación:

- Explica que el sitio web Health Exchange de Nueva York (<https://nystateofhealth.ny.gov/>) es el lugar que debe visitarse para evaluar si se reúnen los requisitos para la cobertura de seguro médico.
- Entiende e identifica los recursos locales que pueden ayudar a los participantes a inscribirse en las diversas opciones de cobertura de salud.
- Refuerza la necesidad de trabajar con el personal (por ejemplo, un especialista en beneficios de salud, un administrador de casos o un trabajador social) para garantizar que se satisfagan las necesidades de cobertura de salud.
- Junto con el equipo multidisciplinario, proporciona información sobre el proceso de autorización previa, los requisitos y la documentación necesaria para obtener la

aprobación. De ser necesario, proporciona información sobre el proceso de apelación, y vincula al participante con el personal y los servicios correspondientes en caso de que no se lo apruebe.

- Trabaja como parte del equipo multidisciplinario para garantizar que se satisfagan las necesidades de cobertura de salud y acceso a los medicamentos, e informa a los participantes sobre programas pertinentes de asistencia al paciente (para medicamentos con copagos altos y para el VHC).
- Actúa en defensa del participante y facilita las derivaciones para recibir más asistencia.
- Entiende de qué manera la situación laboral afecta sus propios beneficios y cobertura.

Documentación y mantenimiento de registros:

Los trabajadores de apoyo entre pares de VHC deben proporcionar documentación de los servicios que brindan a los participantes. En función del entorno de trabajo específico y la descripción del puesto, los trabajadores de apoyo entre pares de VHC pueden ser responsables de desempeñar todas o algunas de las competencias específicas que se describen a continuación:

- Respetar la confidencialidad de los registros de los participantes y seguir todas las políticas de la agencia para manejar los registros de los participantes.
- Interpretar los datos y la información del paciente con respecto a su atención, en consulta con el equipo de atención según sea necesario.
- Documentar los servicios proporcionados al participante en el registro del participante, de acuerdo con las políticas de la agencia.
- Documentar el tiempo y el esfuerzo necesarios para las actividades de facturación/reembolso, de acuerdo con las políticas de la agencia.