



**SHIP**

State Health Insurance  
Assistance Program

Navigating Medicare

**USAging** Leaders in  
Aging Well  
at Home

# Cómo hablar sobre la cobertura de Medicare de la vacuna contra el COVID-19

Una guía para los Programas Estatales de Asistencia sobre Seguro Médico (SHIP, por sus siglas en inglés) y las Agencias del Área para Adultos Mayores (AAA, por sus siglas en inglés), desarrollada en colaboración con USAging and Communities RISE



**RISE**

COMMUNITIES RISE TOGETHER

**Actualizado en abril de 2022**

Centro Nacional de Soporte Técnico  
del Programa Estatal de Asistencia sobre Seguro Médico (SHIP, por sus siglas en inglés)  
[www.shiphelp.org](http://www.shiphelp.org) | [info@shiphelp.org](mailto:info@shiphelp.org) | 877-839-2675

## Índice

Público objetivo.....	2
Objetivo .....	2
Hagamos a un lado los prejuicios .....	3
Participación y desarrollo de una relación de confianza .....	4
Estructura y guiones de las sesiones.....	6
Cómo lidiar con las emociones fuertes o los comportamientos difíciles.....	10
Preguntas frecuentes: conversación sobre el folleto y la encuesta .....	12
Preguntas frecuentes: cobertura de Medicare y la vacuna contra el COVID-19.....	15
Otros recursos relacionados con el COVID-19.....	17
Folleto de una página sobre la cobertura de Medicare de la vacuna.....	18

## AGRADECIMIENTOS

Este proyecto fue un esfuerzo colaborativo entre USAging ([usaging.org](http://usaging.org)), Communities RISE - Reach, Immunization, System Change for Equity ([rise4all.org](http://rise4all.org)) y el Centro Nacional de Soporte Técnico del Programa Estatal de Asistencia sobre Seguro Médico (SHIP, por sus siglas en inglés) ([shiphelp.org](http://shiphelp.org)) en la Agencia del Área para Adultos Mayores del noreste de Iowa ([nei3a.org](http://nei3a.org)). El Centro Nacional de Soporte Técnico del SHIP preparó esta guía. Entre los contribuidores se encuentran las siguientes personas: Ginny Paulson (directora); Dennis Smithe (gerente de desarrollo de programas, maestría en Consejería); Emily Whicheloe (directora educativa para el Centro de Derechos de Medicare y socia del Centro del SHIP); Derek Ayeh (coordinador de Educación y políticas para el Centro de Derechos de Medicare y socio del Centro del SHIP); y Mike Klug (consultor de Medicare para el Centro del SHIP).

En octubre de 2021, esta guía se hizo parte del kit de herramientas "Administración durante el COVID-19", un proyecto de la Administración de Vida Comunitaria (ACL, por sus siglas en inglés), incluido en el menú sobre COVID-19 en [www.shiphelp.org](http://www.shiphelp.org).

*Esta publicación recibió el apoyo de la Administración de Servicios y Recursos Humanos (HRSA, por sus siglas en inglés) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, por sus siglas en inglés) como parte de una subvención con un total de \$35,000, sin fondos de fuentes no gubernamentales. El contenido pertenece al autor o autores y no representa necesariamente los puntos de vista oficiales, ni el respaldo, de la HRSA, del HHS ni del gobierno estadounidense. Para obtener más información, visite [HRSA.gov](http://HRSA.gov). Este documento recibió apoyo parcial de la subvención número 90SATC0002, de parte de la Administración de Vida Comunitaria (ACL, por sus siglas en inglés) del Departamento de Salud y Servicios Humanos, Washington, D.C. 20201. Se insta a los beneficiarios que llevan a cabo proyectos con el patrocinio gubernamental a expresar libremente sus hallazgos y conclusiones. Por lo tanto, los puntos de vista o las opiniones no necesariamente representan la política oficial de la Administración para la Vida en Comunidad.*

## Público objetivo

Esta guía y un folleto educativo de apoyo de una página se desarrollaron para que los usen los Programas Estatales de Asistencia sobre Seguro Médico (SHIP, por sus siglas en inglés), las Agencias del Área para Adultos Mayores (AAA, por sus siglas en inglés) y sus socios en las áreas geográficas determinadas elegibles para recibir financiación bajo el proyecto financiado por una subvención de USAging. Sin embargo, otros SHIP, AAA u organizaciones asociadas interesadas en usar estos materiales pueden hacerlo.

Estos materiales están disponibles a nivel nacional como parte del kit de herramientas "Administración durante el COVID-19" en <https://www.shiphelp.org/covid-19/toolkit>.

## Objetivo

Este proyecto es parte de un esfuerzo federal para abordar las desigualdades en la salud y los bajos índices de vacunación entre los adultos mayores en algunas áreas de los Estados Unidos. Está financiado a través de una subvención para USAging por parte de la Administración de Servicios y Recursos Humanos (HRSA, por sus siglas en inglés) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, por sus siglas en inglés).

El objetivo es educar a los adultos mayores, quienes tienen el riesgo más alto debido al COVID-19. La vacuna contra el COVID-19 es una defensa comprobada en contra del virus, ya que reduce el índice de mortalidad entre los adultos mayores debido al COVID-19. Conforme continúa la emergencia de salud pública por COVID-19, las sesiones de asesoría de Medicare del SHIP y las sesiones de Información y asistencia de AAA brindan una oportunidad de hablar sobre la vacuna, en lo que se refiere al envejecimiento, la atención de salud y Medicare.



El COVID-19 y la vacuna son temas delicados para muchas personas. Esta guía proporciona declaraciones escritas y orientación sobre cuándo y cómo introducir el tema de la vacuna en las sesiones individuales. También proporciona orientación sobre cuándo no introducir el tema o cuándo y cómo dejar de hablar del tema, según las reacciones individuales. Se basa en la misión del SHIP de ser confiable e imparcial, un valor que también comparten las AAA.

Se proporciona información básica al público sobre la vacuna contra el COVID-19 en un folleto de una página llamado "Medicare cubre todas las vacunas contra el COVID-19" ("Medicare Covers all COVID-19 Vaccines"). Se incluye información más

detallada sobre el COVID-19 en esta guía de apoyo y le ayudará a abordar las preguntas que no estén incluidas en el folleto de una página.

A partir de octubre de 2021, el 75 % de las personas de 18 años de edad o más en los EE. UU. ha recibido al menos una dosis de la vacuna contra el COVID-19 y el 82 % de los adultos de 65 años o más está completamente vacunado. Para obtener más información sobre la vacuna, visite <https://www.cdc.gov/coronavirus>.

## Hagamos a un lado los prejuicios

Los SHIP proporcionan al público ayuda local, de confianza e imparcial relacionada con Medicare, a menudo en sesiones individuales, conocidas como "sesiones de asesoría de Medicare". El personal de AAA también debe ser imparcial al proporcionar servicios de Información y asistencia a los adultos mayores y a sus cuidadores. Los prejuicios pueden limitar nuestra capacidad de relacionarnos con nuestros clientes o la capacidad de nuestros clientes de relacionarse con nosotros.

Los prejuicios pueden hacer que las personas noten información que apoya sus creencias e ignoren información que no las apoya. Por ejemplo, las personas que tienen un sesgo positivo hacia tomar precauciones para protegerse contra el COVID-19 pueden estar más abiertas al folleto sobre la vacuna contra el COVID-19 que las personas que creen que tomar precauciones contra el COVID-19 es una violación de su libertad personal. Las interpretaciones de cada persona están basadas en sus creencias. Incluso después de leer el mismo folleto, sus prejuicios tenderán a darle forma a la manera en que perciben los detalles, lo cual confirmará aún más sus creencias. Esto es verdadero tanto para asesores como para clientes.

Los prejuicios pueden provenir de muchas fuentes, incluidas la cultura, la crianza, el estatus socioeconómico, las creencias políticas y las creencias religiosas. Está de más decir que la mayoría de nosotros tenemos creencias políticas y religiosas específicas y es importante que notemos cuando cualquiera de estas entra en juego en una sesión. Nuestros prejuicios pueden ser inconscientes, también conocidos como implícitos, y pueden usarse para tomar atajos cognitivos cuando las personas tienen información o tiempo limitado. Por ejemplo, cuando usted se reúne con un cliente, esta persona puede usar un prejuicio inconsciente al tratar de determinar si usted es de confianza. Usará sus experiencias previas para llegar a una conclusión.

---

*Para evaluar sus prejuicios, visite:*  
<https://implicit.harvard.edu/implicit/takeatest.html>.

---

Eliminar los prejuicios puede parecer imposible, pero si entendemos nuestros propios prejuicios, podemos atender mejor a los clientes sin hacer juicios ni

suposiciones basados en los prejuicios. Project Implicit es una colaboración internacional de científicos, iniciada a través de la Universidad de Harvard, que mide los prejuicios implícitos (o inconscientes). Cualquier persona puede tomar una o más de sus pruebas para evaluar si tienen prejuicios implícitos basados en una variedad de factores, incluidos el género, la política, la raza, la religión o la orientación sexual. Para evaluar sus prejuicios, visite: <https://implicit.harvard.edu/implicit/takeatest.html>.



## **Participación y desarrollo de una relación de confianza**

Cada interacción que tenemos con un beneficiario de Medicare es más que el simple acto de divulgar información acerca de Medicare. Estamos usando empatía y otras habilidades interpersonales positivas para asegurarnos de que las personas se sientan escuchadas, entendidas, respetadas y seguras. A su vez, esto nos permite hacer nuestro trabajo de una forma más eficaz.

Cuando hablamos con el público sobre la vacuna contra el COVID-19, estas habilidades son esenciales debido a la naturaleza delicada del tema. Usar estas habilidades puede ayudar a que usted no termine en medio de una conversación incómoda y puede ayudar a sus clientes a sentirse escuchados y entendidos. Aplicar estas habilidades puede hacer que todas nuestras interacciones sean más eficaces, sin importar el tema.

- 1. Empatía.** La clave para desarrollar la confianza es expresar empatía. Por ejemplo, <sup>1</sup>la población a la que atiende puede estar confundida, asustada o estar recibiendo información contradictoria. Reconocer esto es una forma de desarrollar confianza. Exprese su compromiso de proporcionar información objetiva y de ayudarles a navegar por las opciones de una forma que se adapte mejor a sus necesidades. Para que usted pueda ser eficaz, las personas necesitan sentir que usted siente un interés genuino por ellas.
- 2. Autorreflexión.** La autorreflexión es poder examinar honestamente su forma de ver el mundo y sus prejuicios, y hacer esto sin juzgar. Hacer esto por adelantado puede reducir el impacto de sus puntos de vista o prejuicios personales en su trabajo.
- 3. Mente abierta y actitud no crítica.** Los asesores también deben saber cómo escuchar sin emitir juicios ni evaluaciones. Al desarrollar una comprensión sólida de sus propios prejuicios, usted puede responder en lugar de reaccionar.
- 4. Escuchar de forma activa.** Escuchar de forma activa es escuchar no solo lo que se está diciendo, sino *cómo* lo están diciendo, tomando en cuenta el contexto de la conversación. Minimice las distracciones y brinde toda su atención. Resuma o parafrasee lo que ha escuchado para asegurarse de que todos estén en la misma página.
- 5. Uso eficaz del humor.** Cuando se hace de forma eficaz y respetuosa, usar el humor puede desarrollar la confianza y generar una buena relación. Es agradable cuando usted y aquellos con los que trabaja pueden reír juntos sobre algo en común. Sin embargo, necesita tener cuidado al usar el humor. Nunca use el humor a expensas de otras personas. <sup>2</sup>Un estudio descubrió que un poco de humor autodenigrante puede ser una herramienta útil para parecer más accesible.

---

*Cuando hablamos con el público acerca de la vacuna contra el COVID-19, estas habilidades son esenciales debido a la naturaleza delicada del tema.*

---

---

1

<https://searchfindhelp.org/about>

<sup>2</sup> [https://greatergood.berkeley.edu/article/item/how\\_a\\_little\\_humor\\_can\\_improve\\_your\\_work\\_life](https://greatergood.berkeley.edu/article/item/how_a_little_humor_can_improve_your_work_life)

## Estructura y guiones de las sesiones

Para mantener la confianza y establecer una buena relación, genere un marco estructurado para las sesiones con sus clientes. Explicar qué pueden esperar durante el tiempo que pasarán con usted brindará una sensación de confort y debe ocurrir casi inmediatamente después de presentarse.

Veamos esta estructura básica de 5 pasos. Dentro de esta estructura, hay declaraciones escritas en verde que puede elegir usar en sus sesiones. Se proporcionan otras ideas en las preguntas frecuentes que se encuentran más adelante. Use sus habilidades interpersonales para determinar si debe introducir el folleto sobre la vacuna contra el COVID-19 en su sesión y, si corresponde, la [encuesta](#) sobre la vacuna (solicitada a los sub-beneficiarios de la subvención de HRSA), y cuándo hacerlo. Recuerde que su función es proporcionar información, no tratar de convencer a las personas.

### 1. Presentaciones

Salude calurosamente a la persona y preséntese diciendo su nombre. Asegúrese de saber cómo pronunciar bien el nombre de la persona y preguntar cómo le gusta que le llamen. ¿Usa la persona un apodo? Luego, recuerde su preferencia y use ese nombre en su sesión. Explique qué esperar durante la cita.

### 2. Completar el papeleo

A menudo, esta es una parte difícil de una sesión para muchos asesores. Se suele tener que llenar documentos, compartir información o hacer preguntas personales. Use una declaración introductoria, como la siguiente:

- "Antes de empezar, quiero informarle que necesitaré recopilar cierta información personal que nos ayudará en el futuro a atender mejor a todos".
- O "Queremos asegurarnos de que todas las personas a las que atendemos obtengan la mejor información y atención posibles. Vamos a hacerle algunas preguntas demográficas generales para que podamos garantizar que todas las personas de todos los antecedentes reciban la información y los servicios de más alta calidad disponibles para ellas. Esta información será confidencial".

- Siempre y cuando usted se sienta cómodo(a), recomendamos que use el inicio de la sesión para abordar el folleto sobre la vacuna contra el COVID-19. Puede depender de si usted ya ha desarrollado una buena relación o lo que haya notado sobre su cliente, usando sus habilidades interpersonales. Mediante señales visibles o no verbales, ¿está mostrando la persona un prejuicio evidente en contra de vacunarse?

---

*Dentro de esta estructura, hay declaraciones escritas en verde que puede elegir usar en sus sesiones.*

---

- **Muestra un prejuicio en contra de la vacuna:** si la persona proyecta una impresión inmediata de tener una alta predisposición en contra de las vacunas, usted debe evitar el tema o dejar el tema para la conclusión de su sesión. Puede ser que, para entonces, usted ya haya desarrollado una mejor relación. Si su sesión es en persona, usted podría simplemente tener una pila de folletos en su escritorio, pero no los mencione.
- **Parece neutral o muestra una predisposición por la vacuna:** puede usar el inicio de su sesión para introducir el folleto diciendo: "Además, debido a la pandemia del COVID-19, nos han pedido que le entreguemos un folleto sobre la vacuna contra el COVID-19 y Medicare. ¿Le gustaría que revisáramos este folleto juntos o prefiere continuar?"
  - Si la persona está abierta a recibir información sobre la vacuna, puede decir: "¿Está dispuesto(a) a completar una [breve encuesta](#) que nosotros y otras organizaciones a nivel nacional estamos usando con los adultos mayores durante la pandemia del COVID-19?"
  - También podría decir: "También tenemos una hoja informativa más larga con más detalles sobre la [cobertura de Medicare del COVID-19](#). Podría ser útil si usted o algún conocido que tenga Medicare alguna vez llegara a pensar que tiene COVID".

Estos son solo algunos ejemplos. Es importante que las preguntas personales o los folletos no sean una sorpresa.

### 3. Recopilación de información

En esta etapa de la sesión, es hora de preguntarles a los beneficiarios o cuidadores cómo puede ayudarles específicamente. Una vez que el/la beneficiario(a) o cuidador(a) haya expresado sus expectativas o necesidades para la sesión, tómese el tiempo de resumir lo que usted ha entendido. Esto es crucial para que sigan en la misma página cuando continúen. Si no se toma el tiempo para resumir, la persona

con la que está trabajando podría pensar que usted no la está escuchando. Esto puede dañar la confianza rápidamente.

#### 4. Parte principal de la sesión

Esta es su oportunidad de realizar el trabajo relacionado con la misión de su programa, es decir, asesoría del SHIP, si es parte del programa SHIP, y/o de proporcionar Información y asistencia u otros tipos de servicios de la Ley de Estadounidenses de Edad Avanzada (OAA, por sus siglas en inglés) si está con una AAA. Si el tema del COVID-19 aparece en la conversación, esto puede ser su señal para abordar o evitar el tema de la vacuna, si no lo hizo mientras completaban el papeleo. Estos son algunos ejemplos de declaraciones:

- Si la persona expresa que le preocupa contagiarse de COVID-19, o si habla sobre algún conocido que haya tenido COVID-19:
  - "Tenemos información sobre la vacuna contra el COVID-19 y Medicare. Tengo un folleto que puedo entregarle/enviarle/leerle".

### COVID-19 Vaccines for People with Medicare



**What does it cost?** You pay nothing for the vaccine!



**Where do I go?** COVID-19 vaccines are available at pharmacies, clinics, doctors' offices, hospitals, or even in the home. Find a vaccine near you at [www.vaccines.gov](http://www.vaccines.gov).

---

*Este folleto para el público está disponible por separado y también está adjunto al final de esta guía.*

---

- También podría decir: "También contamos con una hoja informativa sobre la cobertura de Medicare del COVID-19, si usted, un amigo o un ser querido con Medicare tiene la mala suerte de contagiarse".
- Si la persona está abierta a la información sobre la vacuna, usted podría agregar: "¿Está dispuesto(a) a completar una [breve encuesta](#) que nosotros y otras organizaciones a nivel nacional estamos usando con los adultos mayores durante la pandemia del COVID-19?"

- Si la persona expresa hostilidad ante las precauciones relacionadas con el COVID-19, incluso sin que usted hable sobre el tema, usted puede elegir evitar completamente ofrecerle el folleto sobre la vacuna. Si, en cualquier momento, la persona parece oponerse a hablar sobre el COVID-19 o la vacuna, usted debe dejar de hablar sobre el tema. No esperamos que usted convenza a nadie de vacunarse. Usted no necesita abordar un tema difícil y ponerse en una situación incómoda.

---

*Si la persona parece oponerse a hablar sobre la vacuna, usted debe dejar de hablar sobre el tema.*

---

- Estas son algunas declaraciones que puede usar si necesita dejar de hablar sobre el tema:
  - "Mi intención no es convencerlo(a) de una cosa u otra. Solo nos piden que pongamos esta información a su disposición. Sigamos adelante y hablemos sobre el motivo por el que se comunicó con nosotros".
  - O "Respeto su decisión de elegir por sí mismo(a). Esta es una decisión personal. Regresemos al tema que lo(a) trajo aquí el día de hoy".

## 5. Conclusión

El final de la sesión es igual de importante que el inicio de la misma. Es tiempo de resumir lo ocurrido y de asegurarse de que la persona entendió la información y las respuestas que usted proporcionó. También debe hablar sobre los siguientes pasos si está programando una cita de seguimiento. Si no ha hablado sobre la vacuna contra el COVID-19, pero se siente cómodo(a) haciéndolo, puede integrarlo en su conclusión:

- "Además, debido a la pandemia del COVID-19, nos han pedido que le entreguemos un folleto sobre la vacuna contra el COVID-19 y Medicare. ¿Desea llevarse uno a casa? También podemos revisar juntos la información si cree que podría tener preguntas".
  - Si la persona está abierta a recibir información sobre la vacuna, puede decir: "¿Está dispuesto(a) a completar una [breve encuesta](#) que nosotros y otras organizaciones a nivel nacional estamos usando con los adultos mayores durante la pandemia del COVID-19?"
  - Si la persona recibe la información con gusto, también considere ofrecerle una copia de la hoja informativa sobre la cobertura de Medicare del COVID-19: "Si usted o un conocido tiene la mala suerte

de contagiarse de COVID-19, esta hoja informativa sobre la cobertura de Medicare del COVID-19 podría serle útil".

Asegúrese de darle las gracias por su tiempo y siempre dejar a la persona con un comentario o acción positiva. Dígale que si llegara a tener alguna otra pregunta, puede volver a comunicarse con usted o con su organización.

---

*Si usted es un sub-beneficiario de la subvención de HRSA, considere hacer esta pregunta: "¿Está dispuesto(a) a completar una breve encuesta que nosotros y otras organizaciones a nivel nacional estamos usando con los adultos mayores durante la pandemia del COVID-19?"*

*Enlace a la encuesta: <https://weintheworld.notion.site/Forms-and-Surveys-for-Metrics-Learning-and-Evaluation-94814851d1164c0898f6220622d01130>*

---

## Cómo lidiar con las emociones fuertes o los comportamientos difíciles

Cada contacto trae consigo la posibilidad de desafíos relacionados con las complejidades de Medicare o de los programas de servicios sociales. Esto puede ser particularmente verdadero durante los desafíos relacionados con ayudar a otros durante la pandemia actual.

Las personas pueden venir a una cita en un estado emocional o del comportamiento, lo cual puede crear obstáculos que deben abordarse ya sea al inicio o durante la sesión. Es útil tratar de entender las causas de estos obstáculos para que pueda minimizar su impacto lo más posible.

- **Volatilidad.** Un cliente puede estar molesto debido a que el COVID-19 ha afectado su vida a nivel personal o económico. Puede ser verbalmente conflictivo con respecto a los programas gubernamentales.
- **Necesidades emocionales.** Un cliente puede estar enfocado en la pérdida reciente de un familiar debido al COVID-19 o la pérdida de libertad para socializar, y puede decirle que se siente aislado y solo.
- **Falta de cumplimiento.** Puede encontrarse con una persona que ingresa al edificio o a la sesión sin seguir las precauciones relacionadas con el COVID-19 requeridas por la agencia.

## Estrategias

No importa si está tratando de apaciguar, apoyar emocionalmente o negociar una situación, cada una puede beneficiarse de algunas estrategias comunes y eficaces. Algunas de estas estrategias son las mismas que se usan en la interacción inicial.

- **No tome personalmente el enojo de la persona.** Dese cuenta de que la persona está reaccionando a experiencias o estados emocionales previos.
- **No discuta.** Su tarea es apaciguar la situación o eliminar obstáculos para que pueda ayudar a los beneficiarios de forma eficaz.
- **Escuche sin interrumpir.** No trate de competir ni de tomar control de la conversación. Dirija la sesión al escuchar y evaluar la situación. Use sus habilidades de escucha activa para tratar de entender el motivo real de su molestia. Cuando la oportunidad lo permita, parafrasee o resuma para reconocer cuál cree usted que es el problema principal, de ser posible.
- **Muestre empatía.** Al reconocer las frustraciones de las personas sin juzgarlas, puede ayudar a tranquilizarlas. Verán que usted desea solucionar su problema (incluso si esto quiere decir que necesita referirlas a una entidad externa).
- **Muestre flexibilidad y paciencia.** Entienda que ambos tienen el mismo objetivo en mente. Tenga la disposición de quedarse con la persona y reorientarla hacia el objetivo de su cita lo antes posible y siempre de forma respetuosa.
- **Sugiera pasos realistas para la resolución.** Una vez que sienta que las cosas se han empezado a calmar, será importante establecer los siguientes pasos. Podría decir algo como lo siguiente:
  - "Puedo entender su frustración con respecto a la situación actual. Tal vez nuestro siguiente paso sea que yo le ayude con sus preguntas específicas sobre Medicare. Al final, puedo compartir otros recursos que podrían serle útiles".
- **Dele prioridad a la seguridad.** Si, por ejemplo, la persona no quiere cumplir con las precauciones de seguridad relacionadas con el COVID-19 de su agencia, usted puede sugerir que realicen una sesión de seguimiento por teléfono. Si la persona muestra un comportamiento amenazador o agresivo que no responda a sus técnicas para apaciguar el conflicto, cree distancia física. Aléjese o invente una excusa para



salir de la sala. Obtenga ayuda. Es aquí donde podemos ver la importancia de conocer las políticas y los protocolos de su agencia.

Puede haber momentos en que sus esfuerzos no sean eficaces o en los que las necesidades de la persona estén más allá de su experiencia. El estado emocional o del comportamiento de la persona necesita asistencia más específica de otro tipo de proveedor. En estos casos, es importante entender las políticas o los procedimientos de su agencia. Tenga presente esta información antes de cualquier sesión. Siempre recuerde permanecer dentro de los límites de su función.

## **Preguntas frecuentes: conversación sobre el folleto y la encuesta**

Aquí contestamos algunas preguntas comunes sobre cómo presentar el folleto y el tema de la vacuna. La mayoría están basadas en las sesiones en persona, pero usted puede adaptarlas a las sesiones telefónicas, según sea necesario. (Nota: Para las sesiones telefónicas, usted leería la información del folleto u ofrecería enviarlo por correo electrónico, dependiendo de la situación).

### **1. ¿Qué pasa si la persona no quiere el folleto sobre la vacuna contra el COVID-19?**

Dígale que respeta su decisión y siga adelante. Nunca trate de influir en ella ni convencerla de lo contrario. No continúe con la conversación, por ejemplo, al compartir las últimas estadísticas sobre las tasas de mortalidad por COVID en las personas de 65 años o más. Es probable que este enfoque tenga un impacto negativo en general.

### **2. ¿Debo entregar el folleto sobre la vacuna contra el COVID-19 al inicio de nuestro contacto o puedo compartirlo al final de nuestra sesión?**

Puede entregar el folleto y la información al final de la sesión. El punto clave que debe recordar es que no debe haber sorpresas para los beneficiarios o cuidadores. Al inicio de la sesión, cuando les esté dando una descripción general de qué esperar, puede informarles que su organización está proporcionando un folleto relacionado con Medicare y las vacunas contra el COVID-19 y responder a cualquier pregunta que pudieran tener.

### **3. ¿Qué debo hacer si la persona tiene otras preguntas sobre el COVID-19?**

Use la información en esta guía para responder otras preguntas, como por ejemplo, los detalles sobre la cobertura de Medicare del COVID-19. Permanezca dentro de su función. Si la pregunta va más allá de su función, refiera a la persona al recurso adecuado, como su proveedor de atención de

salud, el departamento de salud pública o la información proporcionada por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés).

#### **4. ¿Qué debo hacer si la persona se molesta, se altera o se enoja cuando menciono el COVID-19?**

Mantenga la calma y apacigüe la situación. (Revise la sección en esta guía llamada "Cómo lidiar con las emociones fuerte o los comportamientos difíciles"). Una forma de calmar la situación es seguir hablando con voz suave y no amenazadora. Hablar le ayuda a responder en lugar de reaccionar. Podría decir: "Lo siento. No quise alterarlo(a). Definitivamente no era mi intención. Solo estoy haciendo lo que me pidieron hacer".

Nunca discuta ni cuestione su postura. Las personas que están alteradas notarán su tono de voz y su lenguaje corporal más que sus palabras. Hable suavemente y mantenga sus manos abiertas y relajadas. No se acerque a la persona; en todo caso, deslice su silla hacia atrás y genere distancia.

Después de pedir disculpas por alterar a la persona, lo cual debe hacer, puede sugerir tomar asiento para continuar. Si la persona se paró cuando estaba alterada, pero luego se vuelve a sentar, es una buena señal de que se está tranquilizando. En este punto, si usted no se siente seguro(a), puede pedir disculpas y salir un momento para buscar la ayuda de alguien más en su agencia.

Por último, esta nunca es una posición cómoda incluso para el personal más experimentado. Es importante que ya esté familiarizado(a) con la política o postura de su agencia sobre cómo y cuándo terminar una sesión si no se siente seguro(a). También es importante que se familiarice con las estrategias proporcionadas en esta guía y por su agencia *antes* de que ocurra una situación tensa.

#### **5. ¿Qué debo hacer si un beneficiario o cuidador ya está molesto sobre el COVID-19 al inicio del contacto antes de que empiece a hablar con la persona sobre el folleto de la vacuna contra el COVID-19?**

Recuerde la razón por la que la persona hizo una cita con usted. Si siente que proporcionar información sobre la vacuna contra el COVID-19 afectará negativamente su capacidad para ayudarla, debe saltarse el folleto y evitar hablar sobre el mismo. Ni lo mencione.

#### **6. ¿Qué debo hacer si los beneficiarios o cuidadores se alteran o se molestan cuando hable sobre proporcionar información o sobre las vacunas contra el COVID-19?**

Si esto ocurre, reconozca los sentimientos de la persona. Podría decir: "Entiendo que este es un tema conflictivo y podemos no hablar sobre esto si así lo desea". Si decide no hablar al respecto, sería útil agregar: "Puedo respetar su decisión" y siga adelante.

**7. ¿Qué debo decirle a una persona que cuestione por qué estamos tomándonos un tiempo para hablar sobre las vacunas contra el COVID-19?**

Podría decirle que su SHIP/AAA está participando en un esfuerzo nacional para proteger a las personas de 60 años o más. También podría añadir que compartir información sobre las vacunas se considera parte de la misión de su organización, ya que es uno de los beneficios de prevención de Medicare (al igual que las vacunas contra la influenza, una visita de bienestar anual, las pruebas de detección de cáncer, etc.). Señale áreas en común, como proteger la salud y el bienestar económico de los adultos mayores o ayudar a las personas a mantener su independencia y a permanecer en sus propios hogares. Podría agregar: "Esto es especialmente verdadero durante la pandemia actual. Hay mucha confusión con respecto al COVID-19 y simplemente estamos tratando de proporcionarle al público información relevante".

**8. ¿Qué debo hacer si una persona desea más información de la que podemos cubrir dentro del tiempo programado?**

Hay muchos recursos disponibles para el público. Cuando dirija a la persona a otros recursos, asegúrese de brindar información imparcial. Prepárese con anticipación al tener información a la mano. Debe tener información disponible sobre los sitios locales de vacunación y puede usar la sección de Notas en el folleto de una página para apuntar algunos para sus clientes. También puede recordarles sobre los recursos mencionados en el folleto de una página, como su médico o los CDC. También hay una hoja informativa sobre la cobertura de Medicare del COVID-19 que va más allá de la información sobre las vacunas. Visite [www.shiphelp.org/covid-19](http://www.shiphelp.org/covid-19).

**9. ¿Qué pasa si la persona no quiere que le explique el folleto o la encuesta y solo quiere el folleto?**

Recuerde no cuestionar su decisión. Es su elección. Sería adecuado que le dijera que puede llamar de nuevo si tiene alguna pregunta sobre el folleto de la vacuna contra el COVID-19.

**10. ¿Qué pasa si parece que la persona está teniendo dificultades para entender el folleto?**

Es muy importante que evalúe si la persona a la que está ayudando está entendiendo la información que está proporcionando. Aunque el folleto está

diseñado para que la mayoría de la gente lo lea y entienda, puede haber problemas de comprensión, dificultades de lectura, barreras de idioma, etc. Usted puede tomarse el tiempo para ayudar a la persona, según se necesite. Puede tener que leer y explicar el folleto o contestar preguntas que pudiera tener. Antes de leerle el folleto, pregúntele si le gustaría que se lo leyera. No suponga que así es y empiece a leerlo sin preguntar. Asegúrese de que la persona se sienta cómoda con los materiales antes de seguir adelante.

### **11. ¿Qué debo hacer con el folleto si no se proporcionó durante la sesión?**

Si la reunión es en persona, podría dejar el folleto en el escritorio o colocarlo en otra mesa o lugar dentro de la oficina. Esto les dará la oportunidad de tomar un folleto en cualquier momento, si así lo desean.

## **Preguntas frecuentes: cobertura de Medicare y la vacuna contra el COVID-19**

Puede usar estas preguntas frecuentes para mejorar la información incluida en el folleto de una página llamado "Medicare cubre todas las vacunas contra el COVID-19". Si usted no es un(a) asesor(a) del SHIP y no se siente cómodo(a) proporcionando respuestas más detalladas, puede referir a las personas a su programa estatal o local del SHIP. Durante la emergencia de salud pública por COVID-19, los asesores del SHIP son un recurso importante para ayudar a los beneficiarios a entender la cobertura de Medicare de la vacuna. Puede encontrar su SHIP al visitar [www.shiphelp.org](http://www.shiphelp.org).

### **¿Medicare cubre las vacunas contra el COVID-19?**

**Sí.** Medicare original Parte B cubre la administración de la vacuna para los beneficiarios de Medicare, sin importar si los beneficiarios tienen Medicare original o un Plan Medicare Advantage. No deberán pagar ningún costo compartido (deducibles, copagos o coseguros).

Los beneficiarios deben traer su tarjeta roja, blanca y azul de Medicare a su cita de vacunación, incluso si tienen un Plan Medicare Advantage. Si no traen su tarjeta, su proveedor de vacunas puede pedirles su número de Seguro Social para poder buscar su número de Medicare y enviarle la factura a Medicare.

### **¿Medicare cubre las vacunas de refuerzo?**

**Sí.** La Administración de Alimentos y Medicamentos de Estados Unidos (FDA, por sus siglas en inglés) ha aprobado una dosis adicional, o refuerzo, de la vacuna

contra el COVID-19 para la mayoría de las personas. Medicare cubre la dosis adicional sin ningún costo compartido. Ciertas personas pueden elegir qué vacuna contra el COVID-19 quieren recibir como su refuerzo. Las personas deben recibir la vacuna y el refuerzo contra el COVID-19 para tener protección máxima en contra del virus. Los funcionarios de salud recomiendan que los adultos mayores reciban vacunas de refuerzo, especialmente conforme surgen nuevas variantes. Los beneficiarios deben hablar con su médico si tienen preguntas o inquietudes.

## **¿Puede alguien vacunarse contra la influenza al mismo tiempo que contra el COVID-19?**

**Sí.** Las personas pueden recibir las vacunas contra la influenza y contra el COVID-19 al mismo tiempo. Medicare Parte B cubre una vacuna contra la influenza cada temporada de influenza (de noviembre a abril). Los beneficiarios de Medicare no deben tener ningún costo compartido.

## **¿Deben los beneficiarios tener cuidado con el fraude relacionado con la vacuna?**

**Sí.** Los beneficiarios deben tener cuidado con los sistemas de fraude relacionados con las vacunas. No deben compartir sus números de Medicare ni otra información de salud importante con ninguna persona que no sean sus proveedores de atención de salud de confianza. La vacuna no debe costar nada, así que los beneficiarios deben tener cuidado con las personas que pidan información económica. Las sospechas de fraude deben reportarse a la Patrulla de Medicare para Adultos Mayores (SMP, por sus siglas en inglés). Encuentre su SMP visitando [www.smpresource.org](http://www.smpresource.org) o llamando al 877-808-2468.

## **¿Dónde puedo encontrar información sobre la vacuna contra el COVID-19?**

Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés) proporcionan datos a nivel nacional y estatal sobre las vacunas contra el COVID-19: <https://covid.cdc.gov/covid-data-tracker/#county-view>.

Para obtener más información sobre la vacuna, visite <https://www.cdc.gov/coronavirus>. Los CDC dicen que el riesgo para las personas no vacunadas [aumenta con la edad](#). Si le preocupa la seguridad o eficacia de la vacuna, hable con su médico (u otro proveedor de atención de salud), farmacéuta o departamento local de salud pública.

## Otros recursos relacionados con el COVID-19

Aquí hay otros recursos que pueden ayudarle en sus sesiones de asesoría de Medicare o en las sesiones de Información y asistencia relacionadas con el COVID-19 y con Medicare.

### Hoja informativa: Cobertura de Medicare y COVID-19

Hay versiones traducidas de esta hoja informativa disponibles en [www.shiphelp.org/covid-19](http://www.shiphelp.org/covid-19). Aborda los siguientes temas:

- Pruebas de COVID-19
- Vacunas
- Tratamiento de anticuerpos
- Beneficios de telesalud
- Reposiciones de medicamentos recetados
- Reglas que rigen los Planes Medicare Advantage y de medicamentos recetados de la Parte D durante la emergencia de salud pública.
- Cómo encontrar su Programa Estatal de Asistencia sobre Seguro Médico (SHIP, por sus siglas en inglés) si necesita ayuda para entender qué cubre Medicare y cómo obtener acceso a la atención.

Si usted es un(a) asesor(a) del SHIP, hay una hoja informativa detallada para asesores del SHIP en el área de inicio de sesión del sitio web del SHIP, protegida por una contraseña: [www.shiphelp.org](http://www.shiphelp.org).

### Hoja informativa: Cómo inscribirse en Medicare durante la emergencia de salud pública del coronavirus

Durante la emergencia de salud pública del coronavirus, las oficinas del Seguro Social pueden estar cerradas al público o ser más difícil de acceder, pero muchos servicios están disponibles en línea y por teléfono. Esta hoja informativa está disponible en inglés y en español en [www.shiphelp.org/covid-19](http://www.shiphelp.org/covid-19). Explica cómo presentar una solicitud en línea y qué hacer si no puede presentar una solicitud en línea.

Si usted es un(a) asesor(a) del SHIP, hay una hoja informativa detallada para asesores del SHIP en el área de inicio de sesión del sitio web del SHIP, protegida por una contraseña: [www.shiphelp.org](http://www.shiphelp.org).

### Kit de herramientas "Administración durante el COVID-19"

Al inicio de la pandemia en 2020, los beneficiarios de la Administración de Vida Comunitaria (ACL, por sus siglas en inglés) respondieron rápidamente, modificaron sus sistemas de prestación de servicios y ampliaron sus tecnologías para la

seguridad de todos. Para prepararse para el periodo de inscripción abierta de Medicare en otoño, crearon un kit de herramientas para atender al público a distancia. Estos recursos siguieron siendo relevantes durante la emergencia de salud pública continua.

**ENCUENTRE ESTE KIT DE HERRAMIENTAS EN:** [www.shiphelp.org/covid-19/toolkit](http://www.shiphelp.org/covid-19/toolkit)

## **Folleto de una página sobre la cobertura de Medicare de la vacuna**

Este folleto está disponible por separado como un documento independiente y también se incluye un extracto en la siguiente página. Puede personalizar el folleto de las siguientes formas:

- Agregar el logo de su programa
- Agregar la información de contacto de su programa
- Agregar información sobre su sitio local de vacunación
- Agregar la información de contacto de su SHIP o AAA local
- Imprimir a doble cara, frente/dorso, para incluir el texto de reconocimiento de la subvención

La pandemia es un entorno cambiante. No altere el contenido a menos que primero verifique la exactitud de sus cambios deseados con un experto en la materia.