

# Guía de participación de la comunidad y de colaboradores comunitarios de NCDHHS

PUBLICADO EN 2024



DEPARTAMENTO DE  
**SALUD Y SERVICIOS HUMANOS  
DE CAROLINA DEL NORTE**

## **Portafolio de equidad en salud**

Oficina de Equidad en Salud  
Oficina de Salud Rural  
Oficina de Personas, Cultura y Pertenencia

Esta guía se creó por la Oficina de Equidad en Salud (HEP, por sus siglas en inglés) para avanzar y unificar a la comunidad y trabajo de participación de colaboradores del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte (NCDHHS, por sus siglas en inglés).

# Índice

---

Resumen Ejecutivo . . . . .	3
Marco de Equidad en salud de NCDHHS . . . . .	3
Trabajar para adoptar e integrar: Los 5 pilares del marco de equidad en salud . . . . .	4
Términos y definiciones clave. . . . .	4
Trabajar para adoptar e integrar: los valores y principios de orientación para la participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios. . . . .	6
Un modelo para el alcance y la participación de la comunidad y de los colaboradores comunitarios . . . . .	7
Alcance equitativo y participación continua. . . . .	9
Descripción del Continuum y Guía de instrucciones . . . . .	9
Tarea comunitaria. . . . .	10
Comunicación inclusiva. . . . .	12
Escuchar para fortalecer las interacciones de la comunidad . . . . .	13
Colaboración: Colaboraciones para la participación comunitaria . . . . .	14
Empoderamiento de las comunidades y de los colaboradores comunitarios. . . . .	18
Posibles desafíos y soluciones para la participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios . . . . .	21
Nuestro Llamado a la acción: Fortalecimiento del compromiso de la comunidad y la colaboración comunitaria para la salud de la población. . . . .	22
Apéndice A: Ejemplos de misión y visión de NCDHHS, HEP y OHE para la participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios. . . . .	23
Apéndice B: Objetivos SMARTIE de compromiso comunitario y de colaboración comunitaria de HEP 2024-2025 . . . . .	24
Apéndice C: Definiciones adicionales. . . . .	25
Apéndice D: Priorización de los recursos de Community Voices (Voces Comunitarias en español) . . . . .	26
Apéndice E: Herramientas y recursos de comunicación. . . . .	27
Apéndice F: Ejemplo de plantilla de planificación de acciones. . . . .	28

## Resumen Ejecutivo

El Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte (NCDHHS, por sus siglas en inglés) está firmemente comprometido con la promoción de resultados de salud equitativos para los 10 millones de habitantes de Carolina del Norte a los que atiende. En un movimiento innovador en 2021, NCDHHS estableció el portafolio de Equidad en Salud (HEP, por sus siglas en inglés) y nombró a su Directora de Equidad en Salud inaugural para encabezar esta misión transformadora. El Portafolio de equidad en salud compuesto por la Oficina de Salud Rural (ORH, por sus siglas en inglés), la Oficina de Personas, Cultura y Pertenencia (OPCB, por sus siglas en inglés), la Oficina de Olmstead, y la Oficina de Equidad en Salud (OHE, por sus siglas en inglés), introdujo un **Marco de Equidad en Salud (HEF, por sus siglas en inglés)** integral. Este marco está cuidadosamente diseñado para elevar las capacidades de las organizaciones, comunidades y colaboradores comunitarios, fomentando un panorama de equidad en salud en todo el estado. La equidad en salud representa las raíces de nuestro compromiso intencional de garantizar que todas las personas tengan la misma oportunidad de lograr una salud óptima, libre de obstáculos al acceso y discriminación.

Al centro de esta iniciativa se encuentra la **Guía de participación de la comunidad y de los colaboradores comunitarios de NCDHHS** (CPEG, Guía), un recurso fundamental diseñado para unificar el enfoque de NCDHHS para la participación de la comunidad. La Guía de CPEG sirve como un faro, iluminando los principios basados en la evidencia que honran la fortaleza, la resiliencia, la historia y las experiencias vividas de las comunidades. Al tener a las comunidades en el centro de los esfuerzos de participación, la guía empodera la colaboración activa, permitiendo la eliminación de las diferencias en los resultados en salud. NCDHHS cree firmemente que la participación significativa con las personas que han vivido experiencias es primordial, especialmente en el desarrollo de políticas. Esta convicción recalca nuestra misión de trabajar en colaboración con colaboradores comunitarios para mejorar la salud, la seguridad y el bienestar de todos los habitantes de Carolina del Norte. Al hacerlo, no solo estamos cumpliendo nuestra [misión](#), sino que también estamos avanzando en el acceso a la salud al aumentar las oportunidades y mejora de los resultados para las personas que enfrentan mayores desafíos de salud y la situación dentro de NCDHHS y en todo el estado.

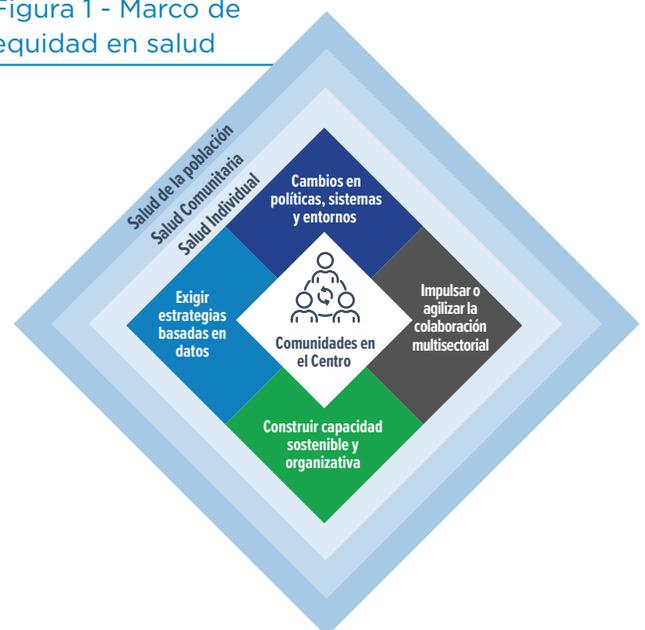
## Marco de equidad en salud de NCDHHS

En 2022, el portafolio creó un Marco de Equidad en Salud (HEF) destinado a promover acción y situar la equidad en salud al centro del trabajo con las comunidades de Carolina del Norte. El Marco de Equidad en Salud sirve como base para desarrollar la Guía de Participación de la Comunidad y los Colaboradores Comunitarios de Equidad en Salud.

El Marco de Equidad en Salud (ver Figura 1) tiene cinco pilares fundamentales que impulsan el trabajo de equidad del Departamento.

- **Pilar 1:** *Comunidades en el Centro*
- **Pilar 2:** *Cambios en las políticas, los sistemas y los entornos*
- **Pilar 3:** *Exigir estrategias basadas en datos*
- **Pilar 4:** *Impulsar o agilizar la colaboración multisectorial*
- **Pilar 5:** *Construir la capacidad sostenible y organizativa*

Figura 1 - Marco de equidad en salud



## Trabajar para adoptar e integrar: Los 5 pilares del marco de equidad en salud

1. El primer pilar, **Comunidades en el Centro**, enfatiza la importancia de construir y fomentar la confianza a través de relaciones comunitarias auténticas. Para abordar las brechas históricas, NCDHHS se propone capacitar a las comunidades que han sido históricamente marginadas devolviéndoles el poder que les corresponde. Integral a este pilar es la incorporación del apoyo y la colaboración con las comunidades en el desarrollo y la ejecución de la estrategia.
2. El segundo pilar, **Cambios en las políticas, los sistemas y los entornos**, se centra en abordar y eliminar los impulsores estructurales ascendentes que perpetúan las desigualdades en salud y las diferencias en los resultados de salud. Al abordar estas causas fundamentales, NCDHHS tiene como objetivo impactar el desarrollo de disparidades a futuro y cultivar un espacio orientado al cambio.
3. En **Exigir las estrategias basadas en datos** a través del tercer pilar, NCDHHS busca garantizar que todos los procesos de toma de decisiones se basen en datos e informados por las voces de la comunidad. Utilizando datos, NCDHHS tiene como objetivo iluminar las brechas existentes y desarrollar estrategias convincentes y basadas en evidencia para combatir las desigualdades en salud de manera efectiva.
4. Para lograr una transformación integral, el cuarto pilar, **Impulsar la colaboración multisectorial**, fomenta el desarrollo de sólidas colaboraciones intersectoriales. La colaboración con varias agencias estatales y colaboradores comunitarios permite que NCDHHS mejore los ecosistemas de salud, mejore la alineación, fomente la colaboración y promueva la co-creación. Este esfuerzo colectivo tiene como objetivo impulsar la equidad en salud en diferentes sectores de la sociedad.
5. Por último, el quinto pilar, **Construir la capacidad sostenible y organizativa**, subraya la importancia del compromiso a largo plazo con la equidad en salud. Al dedicar fondos sostenibles y proporcionar capacitación centrada en la equidad, NCDHHS busca arraigar este compromiso dentro del Departamento. Además, NCDHHS tiene como objetivo empoderar a las comunidades mediante la ampliación de su capacidad para el impacto de la equidad en la salud.

El Marco de Equidad en Salud se basa en estos cinco pilares como los principios fundamentales que guían la búsqueda de la equidad en salud por parte de NCDHHS. Al colocar a las comunidades en el centro, esforzarse en lograr cambios en las políticas y el sistema, exigir estrategias basadas en datos, fomentar la colaboración multisectorial e invertir en la capacidad sostenible y organizativa, NCDHHS tiene como objetivo proporcionar oportunidades equitativas e inclusivas en todas las comunidades de Carolina del Norte.

*Nota: Utilice esta Guía de participación de la comunidad y de colaboradores comunitarios de NCDHHS como recurso complementario para avanzar en el Marco de equidad en salud de NCDHHS.*

## Términos y definiciones clave para esta guía

---

La siguiente información define los términos clave que le ayudarán a comprender y utilizar mejor esta Guía. Tener un lenguaje compartido para la participación de la comunidad y de los colaboradores comunitarios garantiza que NCDHHS tenga claridad y precisión. Se pueden encontrar definiciones adicionales en el Apéndice.

## Definición de comunidad

Una **comunidad** se define como un grupo de personas que tienen intereses autoidentificados y/o alineados. Las comunidades a menudo comparten zonas geográficas, características, valores, creencias, cultura y/o un sentido de pertenencia. Ejemplos de comunidad: individuos, familias, participantes, beneficiarios, habitantes de Carolina del Norte, pueblos y vecindarios, grupos que han sido históricamente marginados, etc.

## Definición de Colaboradores Comunitarios

**Los colaboradores comunitarios** se pueden definir como organizaciones o grupos que tienen un interés autoidentificado y/o alineado. Estas organizaciones y grupos tienen una capacidad, infraestructura y recursos variados para colaborar y actuar juntos. Ejemplos de colaboradores comunitarios: instituciones religiosas, organizaciones sin fines de lucro, agencias de atención médica, organizaciones comunitarias, redes, coaliciones, etc.

## Definición de Participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios

**La participación de la comunidad** y los colaboradores comunitarios se puede definir como un intercambio mutuo y decidido de experiencias vividas, habilidades adquiridas y confianza genuina entre colaboradores comunitarios y comunidades que trabajan juntos para lograr un objetivo común. La participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios debe ser intencional y significativa.

**La participación de la comunidad** involucra y empodera activamente a las comunidades en los procesos de planificación, coordinación y toma de decisiones en relación con los resultados de salud. La participación de la comunidad reconoce la importancia del conocimiento local, los valores compartidos y los diferentes puntos de vista para desarrollar soluciones efectivas necesarias para abordar las diferencias en los resultados de salud. La participación comunitaria tiene como objetivo generar confianza, fomentar la colaboración y fortalecer la relación entre los grupos de colaboradores comunitarios y las personas a las que atienden. Este enfoque culturalmente sensible garantiza que los miembros de la comunidad tengan voz en la identificación de las necesidades de salud, el establecimiento de prioridades y el diseño de intervenciones que tengan un propósito y sean sostenibles.<sup>1,2</sup>

**La participación de los colaboradores comunitarios** implica colaborar con organizaciones, agencias y grupos externos que tienen un interés compartido en los objetivos y el avance de la equidad en salud. Estos colaboradores comunitarios pueden incluir agencias gubernamentales, organizaciones sin fines de lucro, proveedores de atención médica, instituciones académicas y organizaciones comunitarias. El compromiso de los colaboradores comunitarios es mutuo y requiere un respeto compartido entre los mensajeros y líderes de confianza. Se centra en crear alianzas y aprovechar los recursos, la experiencia y el apoyo de varias entidades para abordar eficazmente las disparidades de salud en todo el estado. Implica la creación de redes y la coordinación de esfuerzos para implementar programas e iniciativas de salud integrales e impactantes.

*En resumen, la adopción de estrategias de participación comunitaria y de los colaboradores comunitarios es esencial para abordar los desafíos importantes y mejorar el bienestar de todas las comunidades.*

<sup>1</sup> Christopher, S., Watts, V., McCormick, A. K., & Young, S. (2008). Fomentar y mantener la confianza en una asociación de investigación participativa basada en la comunidad. *American journal of public health*, 98(8), 1398-1406. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2007.125757>

<sup>2</sup> Teufel-Shone, N. I., Schwartz, A. L., Hardy, L. J., de Heer, H. D., Williamson, H. J., Dunn, D. J., Polingyumptewa, K., & Chief, C. (2018). Apoyo a las nuevas asociaciones de investigación participativa basadas en la comunidad. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(1). <https://doi-org.ncat.idm.oclc.org/10.3390/ijerph16010044>

## Trabajar para adoptar e integrar: los valores y principios de orientación para participación de la comunidad y de los colaboradores comunitarios

---

Los siguientes valores y principios orientadores sirven como base para la participación efectiva de la comunidad y de los colaboradores comunitarios. Capturan principios y enfoques importantes que son clave para alentar la confianza, la equidad y el cambio positivo dentro de las comunidades. También ayudan a informar un plan de participación para comprender y visualizarlo con las comunidades a las que atendemos y los colaboradores comunitarios con los que colaboramos. Cubramos cada principio para entender mejor su importancia en el contexto de la participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios.

1. **Transparencia, rendición de cuentas y poder compartido:** La comunicación abierta y *la transparencia* son esenciales para generar confianza en las comunidades marginadas. La responsabilidad compartida, donde se combinan el poder, los recursos y la experiencia, facilita la identificación de oportunidades, la administración y las expectativas, y el establecimiento de objetivos alcanzables. *Compartir el poder* en la participación comunitaria implica colaborar con diversos colaboradores comunitarios, incluso agencias gubernamentales, profesionales de la salud, organizaciones comunitarias y el público, para tomar decisiones sobre iniciativas y políticas de salud pública. Requiere una cuidadosa atención a la dinámica de poder del grupo y la voluntad de adoptar enfoques no tradicionales. Al priorizar el poder compartido en los compromisos de la comunidad y los colaboradores comunitarios, nos aseguramos de que los resultados de estas colaboraciones vuelvan a la comunidad, evitando que sean excluidos inadvertidamente de los beneficios que debidamente merecen.
2. **Desarrollo de capacidades, sostenibilidad, orientado al cambio:** *El desarrollo de capacidades* implica mejorar el conocimiento colectivo y compartir recursos, mientras que la sostenibilidad implica formar y mantener colaboraciones, compartir recursos y colaborar de manera efectiva. *Orientado al cambio* se refiere a un enfoque en estrategias y acciones destinadas a lograr transformaciones tangibles y positivas dentro de las comunidades y colaboraciones. Implica trabajar activamente para lograr cambios, mejoras o avances significativos en diversos aspectos, como factores sociales, económicos o relacionados con la salud.
3. **Equidad en la comunicación y alfabetización en salud:** *La equidad en la comunicación* es una herramienta de participación vital que prioriza las voces de las personas desfavorecidas y enfatiza la autodeterminación individual y comunitaria. Su objetivo principal es proporcionar acceso equitativo a información y recursos de salud oportunos, precisos y culturalmente apropiados para todos, independientemente de su origen socioeconómico, cultural o lingüístico. *La alfabetización en salud* implica comprender y utilizar la información de salud para tomar decisiones, incluso el contenido escrito, visual y basado en datos, lo que requiere enfoques de participación comunitaria aceptados por todos e involucrar a los miembros de la comunidad en el desarrollo de mensajes.
4. **Preparación de la comunidad, administración, autodeterminación de la comunidad:** *Preparación de la comunidad* se refiere a la preparación y disposición de una comunidad para participar activamente y apoyar iniciativas y cambios. *La administración* de la participación comunitaria significa que los líderes responsables y éticos garantizan el bienestar y el desarrollo sostenible de la comunidad, respetando sus valores e intereses. *La autodeterminación de la comunidad* se refiere a cómo la comunidad siempre debe asumir cargo primordial y participación en su salud. Las comunidades, en co-creación con el socio, deben definir lo que considera éxito.

5. **Humildad cultural, sensibilidad cultural, competencia cultural:** *La humildad cultural, la sensibilidad y la competencia* abarcan comportamientos, actitudes y políticas alineados dentro de sistemas para un trabajo intercultural efectivo. Esta guía sobre la prestación de servicios involucra auténticamente a las comunidades con relevancia y capacidad de respuesta.
6. **Enfocarse en las personas y poblaciones que han sido históricamente marginadas, la experiencia vivida, la inclusión, la creación de confianza:** *Enfocarse en las personas y poblaciones que han sido históricamente marginadas* en este contexto significa priorizar las experiencias de vida, los puntos de vista y las voces de las poblaciones que han sido marginadas en la participación comunitaria, al tiempo que involucra y aborda activamente las necesidades de las comunidades que tienden a no conectarse a los servicios y recursos más que otras por muchas razones a lo largo de todo el proceso. *La inclusión* se refiere a asegurarse de que todas las personas, independientemente de sus antecedentes, identidad, habilidades o necesidades, sean consideradas, tratadas de manera justa y tengan las mismas oportunidades de acceder y beneficiarse de los servicios, recursos y programas. *La confianza* debe establecerse entre los colaboradores comunitarios, la comunidad y la propia institución, a través de la coherencia, la rendición de cuentas, métodos informados en base a la comprensión del trauma, la conciencia histórica, las consideraciones políticas y el respeto por la dignidad de la comunidad.

## Un modelo para el alcance y la participación de la comunidad y de los colaboradores comunitarios

Es fundamental que la comunidad y los colaboradores comunitarios participen de forma equitativa e inclusiva para la misión de NCDHHS y el Portafolio de Equidad en Salud. El alcance y la participación de la comunidad son componentes integrales de nuestro trabajo. El alcance y la participación son fundamentales cuando se busca implementar intervenciones sostenibles y mejorar las conexiones a nivel comunitario y de los colaboradores comunitarios. Si bien el alcance analiza cómo identificar y conectarse con posibles colaboradores comunitarios y comunidades, el compromiso se basa en la continuación de conexiones genuinas y auténticas, cultivadas a través de la colaboración y la comunicación continua.

**La tarea comunitaria, la comunicación, la escucha, la colaboración y el empoderamiento** son elementos que garantizan un compromiso significativo con las organizaciones comunitarias (CBO, por sus siglas en inglés), los colaboradores comunitarios y las partes interesadas para lograr la equidad. En el informe *Compromiso significativo de las personas con experiencia vivida*, el compromiso significativo se centra en “garantizar que las personas que están o han sido afectadas por un problema participen en el desarrollo, la implementación y la evaluación de la efectividad de las estrategias para abordar dicho problema”<sup>3</sup>. Establecer y mantener relaciones significativas con las organizaciones comunitarias, los colaboradores comunitarios y las partes interesadas garantiza el apoyo a las comunidades y las poblaciones desatendidas. Es importante incluir a las comunidades, poblaciones e individuos afectados por diferentes tipos de problemas a lo largo del proceso de planificación y desarrollo

### BENEFICIOS DE UNA PARTICIPACIÓN EQUITATIVA E INCLUSIVA

1. Garantiza la prestación equitativa de servicios de atención médica en todas las comunidades
2. Fomenta un sentido de propiedad por parte de la comunidad y la resiliencia comunitaria
3. Crea espacios para un diálogo abierto e inclusivo
4. Fomenta ideas adecuadas innovadoras y sostenibles
5. Impulsa resultados significativos

<sup>3</sup> C. Ash and S. Otiende. *Compromiso significativo de las personas con experiencia vivida: Un marco y una evaluación para aumentar el liderazgo de la experiencia vivida en todo el espectro del compromiso*. Global Fund to End Modern Slavery and National Survivor Network- Cast, Washington, DC (2023).

de soluciones, la implementación de estrategias basadas en el cambio y la evaluación de la efectividad y el alcance de dichas estrategias para garantizar que haya impactos significativos y resultados sostenibles.

**Construir un equipo fuerte e inclusivo:** Antes de comprometerse con las comunidades y los colaboradores comunitarios, es primordial establecer una base sólida dentro de la organización. Construir el equipo adecuado dentro de la fuerza laboral de DHHS es crucial. Establecer relaciones internamente fomenta la confianza y la comprensión mutua, lo que permite un entorno cohesivo y colaborativo. Es igualmente esencial abordar estas conexiones internas de manera equitativa e inclusiva, asegurando que cada miembro del equipo se sienta valorado y respetado. Este ambiente inclusivo no solo promueve un ambiente de trabajo positivo, sino que también prepara al equipo para involucrar a los colaboradores externos con el mismo nivel de respeto y comprensión que tienen entre sí, creando una base sólida para colaboraciones efectivas y participación comunitaria.

Los elementos descritos en el continuo más abajo son fundamentales para aprender sobre la comunidad para mejorar la participación y establecer, desarrollar y mejorar las colaboraciones para la participación comunitaria.

## BENEFICIOS DE LOS ESFUERZOS INCLUSIVOS INTERNOS QUE APOYAN LOS ESFUERZOS DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

- 1. Comprensión mejorada:** Los esfuerzos de inclusión interna promueven diversas perspectivas dentro del equipo, lo que lleva a una comprensión más profunda de las diversas necesidades y desafíos de la comunidad.
- 2. Aumento de la empatía:** Fomentar un lugar de trabajo inclusivo cultiva la empatía entre los miembros del equipo, lo que les permite relacionarse mejor con las experiencias y preocupaciones de los miembros de la comunidad.
- 3. Comunicación mejorada:** Los entornos inclusivos fomentan la comunicación abierta y honesta, perfeccionando las habilidades interpersonales cruciales para interactuar con diversos grupos comunitarios de manera efectiva.
- 4. Resolución creativa de problemas:** Los equipos diversos a menudo generan soluciones más innovadoras y creativas, que se pueden aplicar para abordar los problemas de la comunidad de maneras únicas y efectivas.

## Alcance equitativo y participación continua

Figura 2 - Alcance equitativo y participación continua



*Este Continuum es creado por la Oficina de Equidad en Salud de NCDHHS.*

### ESTE ES UN CONTINUUM

Las cinco actividades de participación comunitaria mencionadas anteriormente no son tareas de una sola vez, sino esfuerzos continuos. Cada actividad es integral y debe visitarse de nuevo a lo largo de todo el proceso de participación con colaboradores externos o comunidades.

- La tarea comunitaria garantiza una comprensión continua de las necesidades de la comunidad;
- El empoderamiento mantiene un sentido de inclusión y autodeterminación;
- La colaboración fomenta el trabajo en equipo y los objetivos compartidos;
- La comunicación apoya la transparencia, y;
- La escucha activa mantiene un pulso en la evolución de las opiniones de la comunidad.

Este enfoque interactivo garantiza que la participación siga siendo receptiva, adaptable y verdaderamente reflexiva de las dinámicas y aspiraciones en evolución de la comunidad, fomentando una relación basada en la confianza y el entendimiento mutuo.

## Descripción del Continuum y Guía de instrucciones

¿Qué es un **proceso continuo de participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios**? Un continuo es un primer paso fundamental para desarrollar un plan de participación con los colaboradores comunitarios y las comunidades que tenga como objetivo devolver el poder a las comunidades. Proporciona énfasis en los diferentes elementos de cómo conectarse y utilizar un enfoque bidireccional con los colaboradores comunitarios para llevar a cabo un alcance efectivo y mantener la participación. El continuo fue diseñado para mostrar que se puede comenzar en diferentes fases visualmente. Es importante recordar que no existe un enfoque uniforme para todos. Como mínimo, siempre comience con los elementos clave descritos en el continuo para una buena base y construya sobre estos esfuerzos. Su enfoque en la participación depende de las necesidades únicas de la comunidad, la población o el colaborador con el que

se relaciona. **Este proceso no es lineal.** Dentro de cada elemento de la Figura 2 hay ejemplos de actividades y atributos (mencionados a continuación) que son clave para comprender cómo encaja cada pilar en el proceso de participación equitativa e inclusiva. La adopción de este continuo fortalecerá y ampliará su forma única de participación comunitaria y de los colaboradores comunitarios para los servicios y recursos que brinda para abordar las necesidades que afectan a las poblaciones y comunidades a las que atienden.



### Tarea comunitaria<sup>4</sup>

Un primer paso fundamental para un alcance y participación equitativo e inclusivo implica aprender sobre la comunidad. Hacer la tarea de su comunidad significa que es más que la recopilación de datos. Se trata de demostrar y tratar a las comunidades con el mismo respeto, honor y cuidado genuino que desea para usted y su familia. Es importante tomarse el tiempo para conversar con ellos, visitarlos, pasar tiempo en su espacio y entorno sin su encuesta o herramienta de evaluación. Este paso es fundamental para establecer una buena relación con ellos antes de presentar sus herramientas de evaluación. Obtener su permiso para pasar tiempo en su comunidad para hacer varias estrategias de evaluación. Hacer su tarea y evaluación de la comunidad ayuda a obtener una comprensión más profunda de la historia, la demografía, la geografía, las normas y los comportamientos de la comunidad, y los recursos para descubrir y anticipar las necesidades únicas de la comunidad, proporcionar información sobre el alcance y la participación con la comunidad y los colaboradores comunitarios, y evaluar el impacto de los esfuerzos de alcance comunitario. Obtener el consenso de la comunidad siempre que sea posible es crucial para la efectividad de la evaluación. Esto es esencial para establecer confianza y desarrollar relaciones con la comunidad, los colaboradores comunitarios y las organizaciones comunitaria.

## GUÍA DE TAREAS COMUNITARIAS

- **Comprensión de la demografía de la comunidad:** La demografía de la comunidad cambia constantemente, así que evite hacer suposiciones sobre una comunidad basadas en **participaciones** anteriores: lo que era cierto antes puede que ya no se aplique. Comprender el tamaño de la población, la distribución, la composición y los procesos que impulsan la estabilidad o el cambio en la población es crucial en el desarrollo y la implementación de programas que **atiendan** a la comunidad local. El análisis demográfico debe ser un requisito previo para el proceso de planificación de alcance y participación de la comunidad y los **colaboradores comunitarios**. Considere conectarse con otras divisiones u oficinas de NCDHHS que trabajan en la comunidad para comprender mejor la demografía de la comunidad y cómo pueden haber evolucionado.
- **Complete un escaneo inicial de datos:** Cuando desee saber sobre una comunidad, use los datos para identificar información demográfica importante y descubrir posibles obstáculos que puedan existir. Las personas de color, los miembros de afiliaciones religiosas, las personas LGBTQ+, las personas con discapacidades, las personas afectadas por la pobreza persistente y muchas otras comunidades pueden enfrentar desafíos y disparidades únicos. También piense en todas las partes de la persona, y tenga en cuenta las capas o factores agravantes, lo que significa que una persona podría representar a más de un grupo enumerado (por ejemplo, una persona de color con una discapacidad en una zona rural). El analizar los datos de disparidades con los datos demográficos sociales y económicos puede proporcionar información sobre los desafíos compuestos que influyen en el acceso a la atención y los resultados de salud. Esto conduce a mejores decisiones, planes más apropiados y un compromiso único que se adapta a cada comunidad. **La Oficina de Equidad en Salud de HEP produce un informe anual que puede proporcionar datos de disparidades en Carolina del Norte.**

<sup>4</sup> La tarea comunitaria que describimos aquí no es una "Evaluación de las necesidades de salud de la comunidad" (CHNA) que se requiere de los hospitales benéficos.

- **Sea consciente de los recursos de la comunidad:** Aprender sobre los recursos que existen en una comunidad es importante para informar la selección de colaboración y participación equitativa. Es necesario crear un inventario de recursos comunitarios y de colaboradores comunitarios de participación para identificar y asignar recursos existentes en la comunidad. Los recursos valiosos de la comunidad pueden incluir un individuo, hospitales y su personal, instituciones de educación o de fe, transporte público, instituciones sin fines de lucro o servicios comunitarios/ sociales. Los recursos comunitarios pueden mejorar las capacidades existentes, minimizar las barreras de acceso y presentar oportunidades para formar colaboraciones únicas. Recuerde tomarse el tiempo para aprender sobre los recursos que tiene una comunidad y sus valores en lugar de centrarse en lo que podría faltarle a la comunidad.

## CONSEJOS PARA DESARROLLAR UN INVENTARIO DE RECURSOS COMUNITARIOS

- Sea claro sobre el propósito de recopilar la información.
- Elija un método apropiado para recopilar la información (por ejemplo, encuesta, entrevistas, grupos focales o uso de información disponible públicamente).

- **Enfatice las voces de la comunidad:** Priorizar las voces de la comunidad es fundamental para fomentar la equidad en la salud a través de una sólida participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios. Al establecer un consejo asesor comunitario o incorporar diversas voces, perspectivas y culturas a los consejos asesores existentes, como los detallados en las herramientas y recursos del *Urban Institute para los consejos asesores comunitarios basados en proyectos* (véase el Apéndice D), se proporciona una plataforma estructurada para amplificar las perspectivas de aquellas personas directamente afectadas. Este enfoque inclusivo garantiza que las diversas necesidades, preocupaciones y perspectivas de la comunidad sean reconocidas e integradas en las iniciativas de salud. Aprovechar la sabiduría colectiva de los miembros de la comunidad **no solo fortalece la relevancia y la eficacia de los programas de salud, sino que también cultiva un sentido de propiedad y confianza entre los colaboradores comunitarios, contribuyendo en última instancia a resultados de salud más equitativos y sostenibles.**
- **Conozca la historia de la comunidad:** Para mejorar la participación, conozca la historia de la comunidad, especialmente en el contexto de respuestas anteriores a brotes y pandemias. Muchas comunidades, especialmente las desatendidas, tienen un historial de ser intencionalmente o no intencionalmente olvidadas, ignoradas e incomprendidas, y que han experimentado una falta de inversión o discriminación. Estos eventos pasados pueden llevar a desconfiar del gobierno e influir en la forma en que las comunidades piensan y reaccionan ante futuras preocupaciones de salud pública. Al aprender sobre el pasado de la comunidad y estar abierto a conversaciones difíciles sobre sus experiencias, puede comenzar a abordar el trauma pasado, comprometerse con una participación más fuerte y como resultado elegir a los colaboradores comunitarios de la comunidad.

## CONSEJOS PARA REALIZAR TAREAS COMUNITARIAS

- **Mantenga una mente abierta:** No suponga que sabe lo que la comunidad necesita o los desafíos que enfrenta.
- **Elija diversos participantes para las evaluaciones:** Considere la composición de la comunidad y asegúrese de que los grupos involucrados representen a la comunidad de manera justa. Considere recurrir a líderes no tradicionales, personas que pueden no tener títulos oficiales pero que son universalmente respetadas y cuentan con la comunidad.



## Comunicación inclusiva

El alcance y la participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios no pueden ocurrir sin una buena comunicación. Al comunicarse con la comunidad y los colaboradores comunitarios, se debe tener muy presente al público que se quiere alcanzar. Cualquier comunicación, verbal o escrita, debe ser concisa, comprensible y reflejar adecuadamente la comunidad, no solo las prioridades de NCDHHS. Al seleccionar el idioma, las fotos y los gráficos, hay que tener en cuenta cualquier sensibilidad en torno a la cultura, la raza, el género y otras identidades. La comunicación debe respetar y reflejar las experiencias vividas por las personas. A diferencia de los modelos de comunicación tradicionales, donde los mensajes se desarrollan en forma aislada para el público al que va dirigido, un modelo basado en la equidad se basa en el desarrollo conjunto de comunicaciones con las comunidades a través de colaboraciones cercanas.

Si bien proporcionar información precisa y oportuna sobre los programas y prioridades de NCDHHS es siempre el objetivo, es esencial crear un espacio para una verdadera comunicación bidireccional. La comunicación bidireccional exige que escuchemos y aprendamos, y luego adaptemos nuestra respuesta. También requiere proporcionar información a través de mecanismos y plazos que funcionen mejor para la comunidad, no solo para NCDHHS. Este es un ejemplo sobre *llevar la información y los recursos a donde las personas están*; al hacerlo, los empleados orientados a la comunidad pueden generar confianza y lograr mejor la misión de la agencia.

Asegúrese de reconocer los desafíos que pueden enfrentar las comunidades desatendidas. Comuníquese con la Oficina de Equidad en Salud de HEP antes de comunicarse con la comunidad para asegurarse de que su información sea culturalmente apropiada, alineada y no duplicada. **Recuerde: Para las comunicaciones oficiales, debe cumplir con los procedimientos existentes de NCDHHS con respecto a la marca, la creación, el desarrollo y la distribución de mensajes y coordinar con la Oficina de Comunicación de NCDHHS sobre la mejor manera de comunicarse.**

## GUÍA PARA DESARROLLAR UNA COMUNICACIÓN INCLUSIVA

La comunicación inclusiva debe:

- Reflejar su conocimiento de la comunidad en función de su evaluación, específicamente la información recibida directamente de las comunidades
- Ser concisos, accesibles y reflejar adecuadamente a la comunidad
- Reflejar las experiencias vividas individuales cuando estén disponibles
- Reconocer las fortalezas, necesidades y desafíos de la comunidad
- Ser compartido a través de plataformas que lleguen a la audiencia más grande, elaborando estrategias con los colaboradores comunitarios para apoyar las iniciativas o necesidades de comunicación



## Escuchar para fortalecer las interacciones de la comunidad

Escuchar es la base para el alcance y la participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios. La escucha continua conduce a esfuerzos comunitarios mejor conectados e informados, mejora la participación y aumenta el valor de NCDHHS en la comunidad. Cada esfuerzo de participación significativa, sin importar cuán grande o pequeño sea, se mejora al escuchar. Escuchar activamente a las comunidades y a los colaboradores comunitarios de la comunidad puede fomentar la conciencia cultural, la sensibilidad, la competencia y la humildad, que son las diferentes etapas de la comprensión y el compromiso con otras culturas. Cada comunidad tiene diferentes valores, creencias, culturas y costumbres. La cultura puede definir cómo las personas se ven a sí mismas y puede influir en cómo interactúan con el mundo. Ser más conscientes e informados de otras culturas conduce a interacciones más significativas.

Si bien la humildad cultural se centra en la autorreflexión, la autocrítica y el reconocimiento de los prejuicios personales, se basa en la competencia cultural. La Red Nacional de Información sobre Prevención de los CDC (NPIN, por sus siglas en inglés) define la competencia cultural como la **integración y transformación del conocimiento** sobre individuos y grupos de personas **en estándares, políticas, prácticas y actitudes específicas** utilizadas en entornos culturales apropiados para aumentar la calidad de los servicios, produciendo así **mejores resultados**.<sup>5</sup>

CONCIENCIA CULTURAL	SENSIBILIDAD CULTURAL	COMPETENCIA CULTURAL	HUMILDAD CULTURAL
<p><i>Ser consciente de las similitudes y diferencias entre personas de diferentes grupos.</i></p>	<p><i>Ser consciente de las diferencias, ser respetuoso y aceptar las diferencias.</i></p>	<p><i>Aprender y respetar comportamientos y atributos de otras culturas.</i></p>	<p><i>Compromiso de por vida con la autorreflexión y el mantenimiento de relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo.</i></p>
<p><b>Consideraciones para crear conciencia cultural:</b> Demuestre autoconciencia explorando sus raíces históricas para comprender cómo la cultura afecta su vida. Las personas se ven a sí mismas a través del lente del género, la raza, la orientación sexual, el estatus socioeconómico, la religión y otras identidades. Sea consciente de cómo los demás se ven a sí mismos, cómo pueden percibirlo y cómo se percibe a sí mismo y a los demás.</p>	<p><b>Consideraciones para desarrollar la sensibilidad cultural:</b> Debido a que las culturas no son monolíticas, evite hacer suposiciones sobre cómo alguien puede pensar o comportarse basándose únicamente en su apariencia u otras características. Recuerde que las identidades y las culturas pueden ser interseccionales. Adapte el alcance y modifique los servicios para que se ajusten a las diferentes culturas y contextos de las comunidades a las que atiende.</p>	<p><b>Consideraciones para desarrollar la competencia cultural:</b> Esté abierto a aprender sobre diferentes culturas y comprenda que no comprende ni puede comprender completamente la cultura y las experiencias de todas las comunidades que llegue a conocer. Escuche y haga preguntas para ayudar a su comprensión, y aborde las situaciones con humildad y respeto. Reflexione sobre cómo sus experiencias con diferentes culturas dan forma a su percepción.</p>	<p><b>Consideraciones para desarrollar la humildad cultural:</b> No hay un punto final para ser culturalmente competente. Comprométase con el aprendizaje permanente y tenga humildad en sus interacciones con personas de dentro y fuera de su comunidad. Participe en una autorreflexión continua, consulte sus propias suposiciones y aprenda a reconocer sus puntos ciegos y prejuicios.</p>

<sup>5</sup> Competencia cultural en salud y servicios humanos | NPIN (cdc.gov) <https://npin.cdc.gov/pages/cultural-competence#what>



## Colaboración: Colaboraciones para la participación comunitaria

Construir colaboraciones sólidas con organizaciones de confianza puede hacer que su trabajo sea más fácil, más transparente y representativo de los intereses y necesidades de la comunidad. Debido a su conocimiento local, las organizaciones comunitarias a menudo pueden identificar mejor dónde los esfuerzos de participación estratégica tendrán el mayor impacto. Incluirlos en la planificación y el desarrollo de servicios, comunicaciones e iniciativas es un paso importante hacia la equidad en salud. A menudo es más efectivo llegar a las comunidades a través de mensajeros de confianza. Los colaboradores comunitarios locales desempeñan un papel clave en las instituciones comunitarias y el público puede confiar más en ellos que en las agencias gubernamentales. Aprovechar la experiencia y el trabajo de estos mensajeros de confianza es fundamental para la participación sostenible de la comunidad.

### PREGUNTAS DE REFLEXIÓN INICIAL PARA QUE LOS EMPLEADOS DE NCDHHS DESARROLLEN O MEJOREN COLABORACIONES

- **¿Cuáles son los objetivos de la colaboración?**
  - ¿Cuál es el resultado esperado de la participación? ¿Cómo pueden las colaboraciones participativas mejorar estos resultados?
  - ¿Son estos objetivos mutuamente beneficiosos tanto para NCDHHS como para el colaborador? ¿Cómo se beneficiará la comunidad de esta colaboración?
  - ¿Hay colaboraciones existentes que pueda ayudar a establecer conexiones?
- **¿Hay redes existentes a las que pueda unirme?**
  - ¿Quién más ha involucrado a esta comunidad, en NCDHHS u otras agencias estatales?
  - ¿Cómo puedo aprender sobre las colaboraciones existentes?
- **¿Qué recursos puedo destinar a esta colaboración?**
  - Invertir recursos financieros añade valor a la colaboración y la participación. Pero, si dichos recursos no están disponibles, ¿qué otros recursos pueden ofrecer que muestren respeto por el tiempo, la experiencia y los vínculos de la comunidad? El éxito de la colaboración implica compartir recursos.
  - ¿Cómo puedo alinear los recursos que tengo con los objetivos de la colaboración?
  - ¿Pueden otras divisiones u oficinas de NCDHHS proporcionar recursos?

### IDENTIFICACIÓN DE COLABORADORES COMUNITARIOS

A medida que el panorama del estado de Carolina del Norte ha cambiado debido a la pandemia de COVID-19, la participación de las organizaciones comunitarias para atender las necesidades locales y llegar a las comunidades desatendidas se ha vuelto más importante que nunca. Identificar a todos los colaboradores comunitarios con los que la división interactúa o desea interactuar es crucial para el éxito de las prioridades y metas de NCDHHS. La participación con los colaboradores comunitarios, especialmente las poblaciones históricamente marginadas (HMP, por sus siglas en inglés), permitirá a las divisiones u oficinas orientar las intervenciones de equidad en salud de una manera significativa y productiva. Además, la identificación de colaboradores comunitarios permite compartir más ideas, fortalece la credibilidad de la organización y aumenta el éxito de los esfuerzos de equidad.<sup>6</sup>

### EJEMPLO DE GUÍA DE PROCESO PARA IDENTIFICAR COLABORADORES COMUNITARIOS

1. **Identificar los criterios de selección: Determine la razón para involucrar a la comunidad y seleccione la zona geográfica en función de sus criterios.**
2. **Comprender la composición demográfica**
3. **Identificar las organizaciones de base comunitaria**
4. **Construir una estructura de gobierno para manejar las relaciones**

<sup>6</sup> American Hospital Association (AHA) Community Health Improvement, Community Health Assessment Toolkit, [www.healthychommunities.org/resources/toolkit/files/step2-identify-engage-stakeholders](http://www.healthychommunities.org/resources/toolkit/files/step2-identify-engage-stakeholders)

## COMUNICARSE CON LOS COLABORADORES COMUNITARIOS

La participación efectiva de la comunidad no comienza y termina con una interacción. Desarrollar la confianza, establecer una relación colaborativa con los colaboradores comunitarios y comprender las cualidades únicas de una comunidad requiere tiempo y compromiso. Debido a esto, la base de un compromiso equitativo e inclusivo debe establecerse intencionalmente. La comunicación con los colaboradores comunitarios y las partes interesadas es fundamental para garantizar que todos estén alineados con los objetivos de participación para abordar las necesidades de la comunidad. Tenga cuidado al pedir información que una comunidad o colaboradores comunitarios ya han compartido o que se podría encontrar en el conocimiento y datos que ya existen en la agencia.

## DESARROLLAR UN PROCESO DE PARTICIPACIÓN

Al desarrollar un proceso de compromiso, trabaje con los colaboradores comunitarios para determinar lo que se considera exitoso antes de que comience la participación teniendo una idea clara de los resultados que espera.

Las divisiones u oficinas pueden consultar con la Oficina de Equidad en Salud de HEP al considerar el alcance y la participación con las partes interesadas externas. Está preparado para realizar un seguimiento de los resultados y solicitar comentarios de los colaboradores comunitarios para medir el éxito de la participación y dar forma a futuras iniciativas. El Marco de Equidad en Salud (HEF, por sus siglas en inglés) de HEP, que tiene como objetivo promover actividades y poner la equidad en salud en el centro del trabajo con las comunidades de Carolina del Norte, se puede adaptar dentro de las Divisiones u Oficinas como una base sólida al desarrollar el proceso de participación. Basándose en el Marco de Equidad en Salud, HEF, HEP creó un Marco de participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios (Marco CPE, por sus siglas en inglés) llamado **CPE 4C: Conectar, Consultar, Colaborar y Convocar** para lograr su misión y visión de participación de la comunidad y de colaboradores comunitarios.

1. **Conectar:** El pilar de *Comunidades en el Centro* forma la base para el componente “conectar” del marco de CPE, enfatizando la importancia de construir relaciones auténticas con los colaboradores comunitarios.
2. **Consultar:** El pilar *Cambios en las políticas, el sistema y el medio ambiente* sustenta el componente “consultar”, reconociendo la importancia de buscar aportes e ideas de la comunidad en el desarrollo de políticas.
3. **Colaborar:** El pilar *Aprovechar las estrategias basadas en datos* respalda el componente “colaborar”, ya que la toma de decisiones basada en datos fomenta los esfuerzos de colaboración para abordar las disparidades en salud.
4. **Convocar:** Los pilares *Fomentar la colaboración multisectorial* y *Construir sostenibilidad y capacidad organizativa* se entrelazan con el componente “convocar”, enfatizando el diálogo inclusivo y fomentando las colaboraciones para crear soluciones sostenibles de equidad en salud.

Esta integración armoniosa garantiza que la guía de CPE capture los valores fundamentales del Marco de Equidad en Salud, impulsando esfuerzos colectivos hacia un panorama de cuidado de salud más equitativo e inclusivo en Carolina del Norte.

### EJEMPLO DE PROCESO DE PARTICIPACIÓN

1. Definir el propósito de la participación
2. Comprender los intereses, valores y oportunidades de participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios
3. Ofrecer un ambiente de participación inclusivo y respetuoso
4. Revisar e interpretar las opiniones y comentarios, los resultados y los datos de los colaboradores comunitarios
5. Aplicar los resultados de la participación para informar el proceso de toma de decisiones
6. Compartir los comentarios recibidos
7. Evaluar el éxito y compartir sobre las lecciones aprendidas

## CREAR UN INVENTARIO DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS COLABORADORES COMUNITARIOS

Compartiendo información sobre colaboraciones clave dentro y entre las divisiones de NCDHHS crea una mayor visibilidad, seguimiento y coordinación en todo el Departamento. Un inventario de participación de colaboradores comunitarios es un método vital para organizar estos compromisos y capturar cómo se conectan y amplifican el trabajo dentro de las divisiones, y cómo los colaboradores comunitarios, grupos y constituyentes pueden obtener información sobre las oportunidades de participación. Capturar esta información ayuda a garantizar la sostenibilidad de las iniciativas de equidad en salud y fomenta un compromiso continuo para abordar las diferencias en los resultados de salud. El inventario de colaboradores comunitarios en DHHS se utiliza para realizar un seguimiento de las colaboraciones clave que ocurren dentro de varios departamentos. Construir un inventario es una iniciativa estratégica hacia un enfoque más inclusivo y efectivo de la salud pública.

### PARA IDENTIFICAR COLABORACIONES CLAVE, CONSIDERE COLABORACIONES QUE TENGAN LAS SIGUIENTES CALIFICACIONES:

- *Grupos que son sus principales prioridades para la participación:* Defina claramente y enfatice los compromisos que se alinean con NCDHHS y las prioridades estratégicas de su división y de los colaboradores comunitarios que son esenciales para su trabajo y grupos. Esto puede incluir organizaciones comunitarias, grupos de defensa y otras partes interesadas que desempeñan un papel crucial en la configuración del programa y la dirección de las políticas.
- *Grupos externos con los que su división se involucra regularmente (mensual o trimestralmente) que asesoran o informan el trabajo programático y de políticas como división:* Priorizar las asociaciones que implican un compromiso consistente y significativo, asegurándose de que el inventario refleje colaboraciones activas que contribuyan a las decisiones de programas y políticas.
- *Participaciones que son estatales o legislativamente requeridas.*

### PARA CONSTRUIR UN INVENTARIO INTEGRAL DE PARTICIPACIÓN DE COLABORADORES COMUNITARIOS, CONSIDERE LAS SIGUIENTES PRÁCTICAS RECOMENDADAS:

- **Actualizar periódicamente el inventario:** Mantener la lista dinámica y que refleje el panorama cambiante de las colaboraciones. Las actualizaciones periódicas garantizan que se incorporen nuevas oportunidades de participación y se elimine la información no actualizada, manteniendo la precisión y la relevancia del inventario.
- **Utilizar un sistema o plataforma centralizado para mantener el inventario:** Esto garantiza la accesibilidad para todas las partes interesadas relevantes y promueve el seguimiento y la coordinación consistentes.
- **Establecer canales de comunicación:** Facilitar canales de comunicación efectivos dentro de NCDHHS para compartir información sobre colaboraciones comunitarias. Esto puede incluir actualizaciones periódicas, boletines informativos o reuniones dedicadas para mejorar la colaboración y la concienciación.

## SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE COLABORACIONES

No hay una sola forma de evaluar el éxito de una colaboración. Lo que una persona podría ver como “éxito” podría no ser la forma en que los colaboradores comunitarios miden la efectividad. **Consulte regularmente con los colaboradores comunitarios para evaluar su progreso y su relación laboral.** También puede considerar el desarrollo conjunto de una herramienta de evaluación o un plan de mejora continua con su colaborador para medir la eficacia. Asegúrese de compartir sus comentarios con los

colaboradores comunitarios. Es importante proporcionar el espacio, la plataforma y la oportunidad para que la comunidad sea escuchada, valorada y respetada. Siempre que sea posible, solicite recomendaciones para mejorar el monitoreo y la evaluación. La evaluación no debe considerarse como el fin del esfuerzo de participación, sino más bien como una forma de seguir el progreso y mejorar continuamente los esfuerzos futuros.

Utilice los siguientes indicadores de rendimiento para comprender cómo se pueden mejorar las colaboraciones. Adapte estos según sea apropiado para su colaboración o úselos como una guía para crear nuevas ideas propias. Un paso clave para evaluar las colaboraciones es buscar y estar abierto a los comentarios, así que comuníquese directamente con su colaborador para evaluar su perspectiva sobre la colaboración.

### **PREGUNTAS DE REFLEXIÓN SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA COLABORACIÓN**

- ¿Está alineado con los propósitos y objetivos de la colaboración?
- ¿Es la colaboración equitativa para todos los colaboradores comunitarios involucrados?
- ¿El propósito y los objetivos de la colaboración son importantes para la comunidad?
- ¿Se ha invertido tiempo en desarrollar y fomentar la colaboración?
- ¿Los miembros de la comunidad han participado directamente de varias maneras como resultado de la colaboración?
- ¿Usted y sus colaboradores comunitarios han aportado tiempo, información, recursos o cualquier otro beneficio al proyecto y a la comunidad?
- ¿Se ha valorado y aprovechado el tiempo, la experiencia y las contribuciones de sus colaboradores comunitarios?
- ¿De qué manera se ha hecho esto respetuosamente?
- ¿Ha realizado una revisión posterior a la acción para asegurarse de haber cumplido los compromisos con los colaboradores comunitarios y la comunidad y viceversa?
- ¿Su colaborador considera que la colaboración es un éxito? ¿Cómo lo ha confirmado? ¿Considera que la colaboración es un éxito? ¿Considera la comunidad que la colaboración es un éxito?

### **IMPORTANCIA DEL SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DE LA PARTICIPACIÓN**

El seguimiento de los resultados de la participación puede mostrar a la División u Oficina lo que está funcionando bien, identificar otras áreas de oportunidad y ayudar al personal a comprometerse con una cultura de aprendizaje continuo. Los resultados se pueden medir a través de indicadores cuantitativos o cualitativos dependiendo de la participación comunitaria. Por ejemplo, el seguimiento del número de reuniones, llamadas telefónicas o nuevos miembros de un grupo es una forma de determinar el progreso. Con el tiempo, puede comenzar a desglosar los subconjuntos de participación comunitaria para obtener métricas más cualitativas. Esfuércese en medir los resultados y hacer un seguimiento del “éxito” de manera que se sienta apropiada para sus objetivos.

Al revisar los resultados de la participación comunitaria, es importante medir cómo, no solo cuántos. Los números por sí solos pueden no indicar necesariamente si las iniciativas satisfacen las necesidades identificadas por la comunidad o son significativas y tienen un impacto positivo en los miembros de la comunidad. El banco de preguntas a continuación ofrece algunos indicadores útiles para los resultados de participación comunitaria como punto de partida que se puede adaptar para cada comunidad.

## BANCO DE PREGUNTAS PARA LA DOCUMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Las siguientes preguntas se pueden utilizar o adaptar para la evaluación del proceso. Ayudan a determinar si la implementación de la iniciativa tuvo un resultado positivo:

- ¿Las reuniones y los materiales de comunicación estaban en el (los) idioma(s) principal (es) de una comunidad?
- ¿Las reuniones se llevaron a cabo en un lugar y en un momento accesible para los miembros de la comunidad?
- ¿Se compartió la información de una manera culturalmente precisa y respetuosa que fue relevante para los participantes?
- ¿Se preguntó a los miembros de la comunidad cuáles son sus prioridades y cómo planean lograrlas?
- ¿Las comunicaciones se llevaron a cabo de una manera culturalmente sensible (es decir, mostrando respeto por las costumbres, valores, creencias y preferencias en palabras y acciones)?
- ¿La información compartida reflejaba las diferentes necesidades, habilidades y capacidad de la comunidad?
- ¿Los participantes se sintieron animados a compartir sus comentarios?



### Empoderamiento de las comunidades y de los colaboradores comunitarios<sup>7</sup>

La evaluación del empoderamiento es un principio que las divisiones u oficinas pueden adoptar para mantener los esfuerzos de participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios. Este es un enfoque de evaluación que tiene como objetivo aumentar la probabilidad de lograr el éxito del programa al proporcionar a la comunidad y a los colaboradores las herramientas para evaluar la planificación, implementación y autoevaluación de los programas. El objetivo de la evaluación del empoderamiento es fomentar participación y responsabilidad comunitaria, aumentar el conocimiento comunitario y desarrollar la capacidad comunitaria y la capacidad de los colaboradores comunitarios.

### PASOS EN LA EVALUACIÓN DEL EMPODERAMIENTO

- **Desarrollar una Misión y Visión** para el grupo de evaluación. Esto se puede hacer incluso cuando existe una declaración de misión y visión para la participación.
- **Piense críticamente:** Desarrolle ideas y establezca una lista de colaboradores comunitarios para evaluar el funcionamiento del programa. Recomendación: Identificar las 10 actividades más importantes
  - Califique qué tan bien les está yendo a las 10 actividades clave en una escala del 1 al 10. Esto podría proporcionar información sobre los puntos fuertes y débiles del programa
- **Planifique para el futuro:** Desarrolle ideas sobre metas realistas y estrategias para alcanzarlos

<sup>7</sup> Wandersman, A., Alia, K. A., Cook, B., & Ramaswamy, R. (2015). Integrating empowerment evaluation and quality improvement to achieve healthcare improvement outcomes. *BMJ quality & safety*, 24(10), 645-652. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2014-003525>

## INVOLUCRAR A LAS COMUNIDADES Y COLABORADORES COMUNITARIOS EN EL DESARROLLO DE POLÍTICAS

La participación efectiva de la comunidad y los colaboradores comunitarios en el desarrollo de políticas es crucial para crear iniciativas inclusivas, bien informadas y sostenibles. Inspirándose en estrategias exitosas, estas son las consideraciones clave y las mejores prácticas para involucrar a las partes interesadas en el proceso de desarrollo de políticas:

1. Identificar a las partes interesadas apropiadas para involucrarlas:
  - a. Comenzar por crear una lista completa de colaboradores comunitarios al principio del proceso.
  - b. Invitar a muchos colaboradores comunitarios para evitar excluir a los miembros clave de la comunidad, asegurando la diversidad de perspectivas.
  - c. Personalizar las invitaciones y el seguimiento de manera consistente, utilizando conversaciones directas de persona a persona para abordar las inquietudes y establecer una buena relación.
  - d. Priorizar el compromiso personalizado, reconociendo el valor de involucrar a las partes interesadas con experiencias vividas.
2. Elegir una estructura para la reunión:
  - a. Adaptar las invitaciones para los colaboradores comunitarios clave con experiencia o interés en el tema de la política.
  - b. Considerar una estructura abierta para una amplia participación de la comunidad o una estructura donde solo se inviten a personas específicas para conversaciones enfocadas.
  - c. Mitigar el riesgo de exclusión no intencional en las reuniones donde solo se inviten a ciertas personas mediante la búsqueda activa de diversas perspectivas y comentarios.
  - d. Estructurar las reuniones como esfuerzos de colaboración, fomentando una mentalidad de grupo de trabajo para el desarrollo integral de políticas.
3. Determinar la frecuencia de las reuniones:
  - a. Decidir el número y la frecuencia de las reuniones, alineándose con el compromiso de tiempo esperado de las partes interesadas.
  - b. Equilibrar la necesidad de un compromiso regular con la disponibilidad y el interés de las partes interesadas.
  - c. Procurar un número ideal de reuniones (por ejemplo, de cuatro a 10), ajustando en función del ritmo de los puntos de decisión y las preferencias de las partes interesadas.
  - d. Revisar periódicamente el contenido pasado para mantener a las partes interesadas informadas y comprometidas.
4. Manejar la logística de reuniones:
  - a. Facilitar las pláticas, documentando las opiniones de los colaboradores comunitarios y ajustando las reuniones en respuesta a los comentarios para mantenerlas en un buen camino. Incorpore preguntas clave para guiar las conversaciones y garantizar una cobertura integral de los temas.
  - b. Programar reuniones con regularidad, utilizando herramientas como encuestas para determinar los momentos convenientes para los colaboradores comunitarios.
  - c. Elegir lugares de reunión neutrales y céntricos con consideraciones de accesibilidad e incentivos, como estacionamiento gratuito o refrigerios.
  - d. Mantener un seguimiento regular de los colaboradores comunitarios durante el proceso de desarrollo de políticas para mantenerlos informados y comprometidos.

### Temas clave de la reunión:

1. Proporcionar contexto y visión a los colaboradores comunitarios, enfatizando cómo sus contribuciones apoyan objetivos estatales más amplios.
2. Abordar la estructura, el cumplimiento y el reconocimiento de las políticas, teniendo en cuenta los objetivos de sostenibilidad y la viabilidad del estado.
3. Hablar sobre la fase de implementación y el apoyo, involucrando a los colaboradores comunitarios en las decisiones sobre la implementación de políticas y si se debe implementar en función del tamaño y el alcance de la iniciativa.
4. Hablar sobre el tiempo necesario para alcanzar los objetivos y la capacidad de los colaboradores comunitarios para el apoyo a las políticas.
5. Ofrecer capacitación y talleres para garantizar que los colaboradores comunitarios estén bien informados y tengan el apoyo necesario para comprender e implementar la política.

Al adoptar estas estrategias, NCDHHS puede mejorar los esfuerzos de participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios, asegurando que las políticas no solo estén bien informadas, sino que también reflejen las diversas necesidades y perspectivas dentro de la comunidad.

## PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD Y LOS COLABORADORES COMUNITARIOS COMO UNA INICIATIVA CONTINUA

Es crucial reconocer que los esfuerzos de participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios son continuos y están interconectados con la fuerza laboral interna y la inclusión de servicios. El personal de NCDHHS debe utilizar este documento como un recurso para guiar su enfoque, participación y estrategias. Lograr que la inclusión laboral sea una prioridad interna puede crear esfuerzos genuinos y eficaces de inclusión externa para las comunidades. Adoptando este recurso no sólo mantiene a las comunidades en el centro de nuestro trabajo, sino que también garantiza que nuestra cultura interna de inclusión se extienda hacia afuera, lo que nos permite abordar las disparidades en el cuidado de salud para los habitantes de Carolina del Norte de manera efectiva. Este compromiso continuo construirá el camino para un panorama de un cuidado de salud más equitativo e inclusivo en el estado, fomentando un sentido de pertenencia y comprensión para todos.



*Este Continuum es creado por la Oficina de Equidad en Salud de NCDHHS.*

## Posibles desafíos y soluciones para la participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios

La participación de la comunidad y los colaboradores (CPE, por sus siglas en inglés) no está exenta de desafíos. El espíritu del CPE progresivo y exitoso es ser flexible, abierto a cambiar o construir un puente para conectarse o superar obstáculos. Tenga en cuenta que el CPE no es solo un servicio, programa o iniciativa por separado. Esto es parte del proceso de cómo trabaja usted y debe incluirse en todo lo que usted o su División u Oficina hacen. Sea abierto e intencional en su dedicación en colaboraciones. Esto proporciona el mismo respeto que usted desearía por su tiempo, experiencia en la materia y vínculos. La siguiente tabla proporcionará algunos desafíos comunes que pueden desarrollarse y posibles enfoques que podrían ayudar.

Posibles desafíos y barreras	Posibles soluciones
<b>Percepción de uniformidad - Dificultad para reconocer la diversidad</b>	Aumentar la concientización sobre la diversidad dentro de las comunidades y entre ellas. Utilizar datos y narrativas personales para ilustrar estas diferencias.  Reconocer la diversidad de los colaboradores comunitarios algunos de los cuales también pueden ser miembros de la comunidad. Implementar estrategias para garantizar una representación inclusiva y una participación equitativa.
<b>Liderazgo comunitario limitado</b>	Proporcionar capacitación y recursos para desarrollar la capacidad de liderazgo dentro de la comunidad. Fomentar programas de tutoría y redes de apoyo.
<b>Falta de incentivos</b>	Explorar incentivos no financieros como el reconocimiento, las oportunidades de capacitación o el acceso a recursos que beneficien a la comunidad.
<b>Barreras de confianza</b>	Revisar y reformar las políticas y sistemas existentes que dificultan el desarrollo de la confianza. Involucrar a la comunidad en las pláticas y decisiones sobre políticas.
<b>Inversión de recursos</b>	Planificar cuidadosamente la asignación de recursos y los plazos del proyecto. Agilizar los procesos e investigar métodos asequibles de participación.
<b>Falta de representación del liderazgo</b>	Involucrar activamente a los líderes de la comunidad y de los colaboradores comunitarios en los procesos de toma de decisiones. Crear oportunidades para que asuman funciones de liderazgo.
<b>Desafíos de facilitación</b>	Proporcionar capacitación para que los facilitadores aborden la comunicación, la coordinación y la dinámica de poder. Fomentar la autoconciencia y el desarrollo de habilidades de facilitación adaptables.
<b>Responsabilidades y funciones poco claras</b>	Definir claramente las funciones y responsabilidades de los diferentes equipos y grupos de colaboradores comunitarios. Utilizar herramientas y acuerdos de colaboración para manejar las expectativas y asegurar responsabilidad mutua.

*Es esencial reconocer que, si bien estas soluciones pueden ser efectivas en muchas situaciones, es posible que no sean las únicas. Las comunidades varían mucho y sus necesidades y preferencias también son diferentes. Por lo tanto, es crucial considerar enfoques alternativos o adaptar estas soluciones para alinearse con las características y requisitos únicos de comunidades específicas.*

# Llamado a la acción

## Fortalecimiento del compromiso de la comunidad y la colaboración comunitaria para la salud de la población

El Plan Estratégico de 2024 a 2026 del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte se basa en los valores del Departamento, impulsados por la equidad, arraigados en nuestro compromiso con el cuidado integral de la persona y receptivos a las lecciones aprendidas en respuesta a la mayor crisis de salud en más de una generación. La participación de la comunidad y los colaboradores (CPE, por sus siglas en inglés) trabaja para avanzar en la misión de NCDHHS de mejorar la salud, la seguridad y el bienestar de todos los habitantes de Carolina del Norte.

La participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios es esencial para lograr resultados de salud óptimos en Carolina del Norte. Podemos cultivar un ecosistema saludable a través de una colaboración significativa y objetivos compartidos donde todos sean valorados y empoderados. El Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte (NCDHHS, por sus siglas en inglés) enfatiza la necesidad de interacciones sólidas entre la comunidad y los colaboradores comunitarios para incorporar la equidad en salud en el funcionamiento de nuestra sociedad. Para nuestros colaboradores comunitarios dedicados a esta misión, es crucial utilizar los principios de la Guía de participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios de NCDHHS para liderar con propósito y visión.

Esta es una petición para que todos en NCDHHS se comprometan y avancen sobre esta base con estrategias para el cuidado integral de la persona, la respuesta centrada en la comunidad a través de enfoques de participación comunitaria y de socios. Esto incluye cinco áreas clave:

1. **Cultivar relaciones genuinas:** Iniciar diálogos comunitarios, reuniones públicas y sesiones de comentarios. Interactuar directamente con las comunidades históricamente marginadas para comprender sus desafíos y aspiraciones únicos. EJEMPLO: Organizar foros comunitarios mensuales para discutir problemas de salud.
2. **Adoptar renfoques basados en la evidencia:** Incorporar las fortalezas, la resiliencia, la historia y las experiencias vividas de las comunidades en sus estrategias. EJEMPLO: Diseñar campañas de salud basadas en relatos de la vida real de miembros de la comunidad.
3. **Promover una comunicación transparente:** Asegúrese de que toda la información compartida sea clara, relevante y se adapte a las preferencias culturales y lingüísticas de la comunidad. EJEMPLO: Traducir las pautas de salud a varios idiomas locales y distribúyelas a través de canales comunitarios de confianza.
4. **Colaborar activamente:** Participar con una variedad de colaboradores comunitarios, desde instituciones religiosas hasta organizaciones sin fines de lucro y agencias de atención médica. Combinar recursos y experiencia para un mayor impacto. EJEMPLO: Formar una coalición de equidad en salud con diversos colaboradores comunitarios para abordar las disparidades específicas de salud.
5. **Empoderar a través de la educación:** Ofrecer sesiones de capacitación, talleres y recursos que mejoren la comprensión de la comunidad y los colaboradores comunitarios de los principios de equidad en salud. EJEMPLO: Organizar programas de capacitación bianuales sobre sensibilidad cultural y alfabetización en salud para líderes y colaboradores comunitarios.

Vamos a reestructurar la forma en la que colaboramos, amplificando las voces de nuestras comunidades y aprovechando el poder colectivo de nuestros colaboradores comunitarios. Al defender la participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios, no solo nos esforzamos por lograr la equidad en la salud, sino que también forjamos un futuro más brillante y saludable para todos los habitantes de Carolina del Norte. Comprometámonos a poner esto en práctica y trabajemos juntos para revolucionar el panorama de la equidad en salud, asegurándonos de que ninguna comunidad se quede atrás.

## Apéndice A: Ejemplos de misión y visión de NCDHHS, HEP y OHE para la participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios

---

### Departamento de Salud y Servicios Humanos de NC (NCDHHS, por sus siglas en inglés): Misión y Visión

**Misión:** En colaboración con nuestros colaboradores comunitarios, el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte proporciona servicios esenciales para mejorar la salud, la seguridad y el bienestar de todos los habitantes de Carolina del Norte.

**Visión:** Promover soluciones innovadoras que fomenten la independencia, mejoren la salud y promuevan el bienestar de todos los habitantes de Carolina del Norte.

### Portafolio de equidad en salud: Misión, visión y objetivo

**Misión:** Incorporar la equidad a través de la confianza, la colaboración, la innovación y la prestación de servicios de calidad.

**Visión:** Fomentar oportunidades justas y equitativas para que todas las personas de Carolina del Norte logren sus resultados más saludables.

El Portafolio de Equidad en Salud utiliza las 4C: Conectar, Consultar, Colaborar y Convocar para lograr su misión y visión.

1. **Conectar:** El pilar de Comunidades en el Centro forma la base para el componente “conectar” del marco de CPE, enfatizando la importancia de construir relaciones auténticas con los socios de la comunidad.
2. **Consultar:** El pilar Cambios en las políticas, el sistema y el medio ambiente sustenta el componente “consultar”, reconociendo la importancia de buscar aportes e ideas de la comunidad en el desarrollo de políticas.
3. **Colaborar:** El pilar Estrategias basadas en datos apoya el componente “colaborar”, ya que la toma de decisiones basada en datos fomenta los esfuerzos de colaboración para abordar las disparidades en salud.
4. **Convocar:** Los pilares de Fomentar la colaboración multisectorial y Construir la sostenibilidad y la capacidad organizativa se entrelazan con el componente “convocar”, enfatizando el diálogo inclusivo y fomentando las asociaciones para crear soluciones sostenibles de equidad en salud.

Esta integración armoniosa garantiza que la Guía de CPE capture los valores fundamentales del Marco de Equidad en Salud, impulsando esfuerzos colectivos hacia un panorama de atención médica más equitativo e inclusivo en Carolina del Norte.

### Oficina de Equidad en Salud: Misión y Visión

**Misión:** Promover y abogar por la eliminación de las disparidades y mejorar la equidad en salud en Carolina del Norte, especialmente en las poblaciones que han sido históricamente marginadas. La Oficina de Equidad en Salud (OHE, por sus siglas en inglés) ayuda a liderar una estrategia a nivel de toda la agencia cuyo objetivo es integrar la equidad en salud en todo lo que hacemos desde el nivel departamental.

**Visión:** Todos los habitantes de Carolina del Norte tienen la oportunidad de alcanzar el nivel de salud óptimo posible, independientemente de su raza o etnia, discapacidad, sexualidad o identidad de género, estado socioeconómico u otras diferencias.

HEP y OHE adoptan e incorporan los valores de NCDHHS, impulsados por la equidad, arraigados en nuestro compromiso con el cuidado integral de las personas en todo lo que hacemos. La participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios (CPE, por sus siglas en inglés) trabaja para avanzar en la misión de NCDHHS de mejorar la salud, la seguridad y el bienestar de todos los habitantes de Carolina del Norte.

*La participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios es una práctica operativa integrada en todas las bases de OHE para avanzar en nuestra misión y visión. OHE trabaja para equipar y capacitar a las comunidades y colaboradores comunitarios para que sean participantes plenos y tengan autoridad sobre sus propios resultados de salud.*

## Apéndice B: Objetivos SMARTIE de compromiso comunitario y de colaboración comunitaria de HEP 2024-2025

---

Los objetivos de SMARTIE se pueden definir como “objetivos estratégicos, medibles, ambiciosos o alcanzables, realistas, con plazos determinados, inclusivos y equitativos” que producen mejores resultados para las poblaciones y comunidades que han sido históricamente marginadas y ayudan a abordar las disparidades en materia de salud. La incorporación de un componente de “inclusión y equidad” a los objetivos SMART existentes refuerza el compromiso de la agencia de promover la equidad y garantiza que los objetivos se basen en pasos prácticos para progresar.<sup>8</sup>

### Prioridades generales de HEP para 2024-2025:

1. Olmstead/TCL
2. Operativos
3. Participación
4. Sostenibilidad
5. Poner en práctica el modelo y los marcos de gobernanza

### Objetivos prioritarios de HEP relacionados con la participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios

1. **Olmstead:** Incorporar a los grupos relacionados con la población con discapacidad para servir mejor a las personas con discapacidad y a sus cuidadores; garantizar que las comunidades y los colaboradores comunitarios informen y participen en la implementación del Plan Olmstead para junio de 2024.
2. **Operativos:** Desarrollar herramientas y estrategias para rastrear, evaluar y mejorar la participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios.
3. **Compromiso:** Impulsar la política y facilitar el cambio del sistema mediante el apoyo a los estándares de mejores prácticas de participación para eliminar las disparidades en salud para las poblaciones históricamente marginadas (HMP, por sus siglas en inglés).

---

<sup>8</sup> El Centro de Gestión. (2021). Hoja DE trabajo DE objetivos DE SMARTIE. Recuperado de: [www.managementcenter.org/resources/smartie-goals-worksheet/#:~:text=SMARTIE%20stands%20for%20strategic%2C%20measurable,bound%2C%20inclusive%2C%20and%20equitable](http://www.managementcenter.org/resources/smartie-goals-worksheet/#:~:text=SMARTIE%20stands%20for%20strategic%2C%20measurable,bound%2C%20inclusive%2C%20and%20equitable).

4. **Sostenibilidad:** Identificar recursos, fondos y oportunidades de colaboración duraderos en NCDHHS centrados en la participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios.
5. **Poner en funcionamiento el modelo de gobernanza:** Lanzar grupos HEAT (grupo interno de NCDHHS, Health Equity Champions, por sus siglas en inglés) para poner en funcionamiento el modelo de gobernanza de HEP para enero de 2024. Los grupos HEAT incluyen 1) Campeones de Equidad en Salud y 2) Consejo Asesor Comunitario Externo, y Red de Expertos en la Materia (SME, por sus siglas en inglés).
6. **Poner en funcionamiento los marcos:** HEAT (el grupo interno de NCDHHS, Health Equity Champions, por sus siglas en inglés) promoverá la adopción del HEF y el CPEF en los planes de NCDHHS para mayo de 2024.
  - a. HEP para capacitar a todos los miembros de Health Equity Champion en HEF y CPEF (“Capacitar al capacitador”).
  - b. El equipo de HEP/Capstone llevará a cabo un análisis o inventario de CPE en NCDHHS.
  - c. HEAT para desarrollar directivas políticas sobre cómo colaborar con las comunidades y los colaboradores comunitarios para la reducción de las disparidades en salud.
7. **Expansión de Medicaid:** Proporcionar liderazgo, coordinación y apoyo consultivo a lo largo de la implementación de la Expansión de Medicaid al involucrar a proveedores de atención primaria, conductuales y de servicios sociales; beneficiarios nuevos y existentes; y HMP (como poblaciones rurales, indígenas, latinas y otras poblaciones prioritarias) para junio de 2024.

## Apéndice C: Definiciones adicionales

---

### Portafolio de equidad en salud – Definición de HMP (Actualizada en la Primavera de 2020)

#### DEFINICIÓN ACTUALIZADA de población históricamente marginada:

Las poblaciones que han sido históricamente marginadas (HMP, por sus siglas en inglés) incluyen las siguientes:

- **Se le ha negado y/o ha recibido acceso limitado** a servicios y recursos de supervivencia como atención médica, vivienda, alimentos, educación, transporte y más..
- **Según su raza, origen étnico, situación laboral, situación migratoria, situación socioeconómica, ubicación geográfica, religión, idioma, orientación sexual, sexo, identidad de género, edad y capacidad**
- **Vulnerable** al racismo, la discriminación y otras formas de opresión sistémicas, duraderas y persistentes
- **En desventaja por las relaciones de poder** en todas las dimensiones económicas, políticas y culturales
- **Continuar experimentando resultados adversos para la salud** como resultado de injusticias históricas y acceso desigual
- **Reconocer las disparidades compuestas y cómo pueden causar dificultades adicionales** (ser parte de múltiples poblaciones al mismo tiempo)
- **Se ha documentado que la marginación conduce a resultados adversos y barreras complejas de superar en el pasado, presente y futuro.**
- **Los términos cambian constantemente,** y esta definición puede ampliarse para incluir a otras personas, comunidades y grupos.

- A modo de ejemplo, a continuación, se mencionan **algunos de los grupos que entran dentro de esta definición y que han sido el foco de la estrategia de equidad de NCDHHS**. También se podrían mencionar muchos grupos y subgrupos adicionales que cumplan con esta definición. Es importante ser inclusivo al identificar los grupos que cumplen con esta definición que pueden ser el enfoque de su trabajo:
  - Afroamericanos/Negros
  - Indígena estadounidense
  - Asiático
  - Personas con discapacidades
  - Zonas rurales
  - Trabajadores agrícolas, empaques de carne, trabajadores de primera línea, trabajadores de bajos salarios
  - Latino/Hispano
  - Nativo de Alaska
  - Refugiados/Inmigrantes
  - LGTBQ+
  - Sin vivienda
  - Personas con discapacidades

## Apéndice D: Priorización de los recursos de Community Voices (Voces Comunitarias en español)

---

Los siguientes recursos proporcionan estrategias adicionales, orientación y mejores prácticas al priorizar las voces de la comunidad dentro de los esfuerzos de participación de la comunidad y los colaboradores comunitarios.

- The Urban Institute - [Community-Engaged Methods](#) proporciona herramientas y recursos para juntas comunitarias que proporcionen asesoramiento basadas en proyectos. Sirve como una guía para compartir la voz y el poder de la comunidad.
- El programa “Voces comunitarias en la salud” de la Fundación Robert Wood Johnson se puede encontrar en [rwjf.org](http://rwjf.org) para obtener secciones o artículos dedicados que abordan la participación de la comunidad y las voces en la atención médica.
- La iniciativa “Centrado en el paciente, diversidad y participación de las partes interesadas” de la Agencia para la Investigación y Calidad de la Atención Médica está disponible en [ahrq.gov/pcor/strategic-framework/stakeholder-engagement.html](http://ahrq.gov/pcor/strategic-framework/stakeholder-engagement.html). Busque secciones o artículos que destaquen la importancia de las voces de la comunidad en la toma de decisiones de atención médica.

## Apéndice E: Herramientas y recursos de comunicación

---

### Equidad de comunicación

Los siguientes recursos proporcionan información sobre cómo hacer que las presentaciones y otras comunicaciones sean más inclusivas para aquellos que pueden tener discapacidad visual, problemas de audición o alguna otra discapacidad.

- [Consejos de equidad de comunicación](#)
- [Promover la equidad a través del lenguaje, la comunicación y el acceso físico \(LCPA, por sus siglas en inglés\)](#)
- [Guía de comunicación sobre la pérdida auditiva para particulares y proveedores](#)

### Consejos de comunicación para facilitar reuniones eficaces

Los siguientes recursos proporcionan las mejores prácticas de equidad en la comunicación que facilitan reuniones efectivas de una variedad de organizaciones para perspectivas únicas.

- [Incorporar estrategias emergentes en la facilitación de la colaboración de equidad en salud de múltiples partes interesadas](#)
- [Guía del facilitador de prácticas para organizar reuniones efectivas](#)
- [Facilitar la participación de la comunidad](#)

### Mejores prácticas de compromiso de comunicación

Los recursos a continuación son ejemplos de participación comunitaria en el trabajo y de incorporación de la equidad en salud en todos los procedimientos.

- [Kit de herramientas de participación del proveedor de HMP por la Dra. Rhonda Stephens](#) se centra en incorporar la equidad en salud en la estructura organizacional a largo plazo.
- [Proporcionar acceso para todos documento de accesibilidad](#) proporciona orientación para garantizar que los sitios de prueba y tratamiento de COVID-19 cumplan con la ADA.
- [Consejos para imprimir, personalizar y compartir contenido de la campaña WeCanDoThis](#) proporciona consejos para imprimir y compartir documentos
- [El kit de herramientas para redes sociales sobre COVID-19](#) proporciona consejos para las redes sociales para comunicar iniciativas de salud pública
- [Principios orientadores de la equidad en salud para una comunicación inclusiva | Puerta de entrada a la comunicación sobre la salud | CDC](#) proporcionan orientación sobre el lenguaje y la equidad en salud
- [Campañas de salud pública Prevención de la investigación | ODP \(nih.gov\)](#) proporciona las mejores prácticas de campañas de salud pública de NIH de una variedad de programas de promoción de la salud

## Recursos de respuesta a enfermedades transmisibles

Esta sección enumera los recursos sobre enfermedades transmisibles que contienen información sobre la estrategia de salud pública, las comunicaciones y las mejores prácticas.

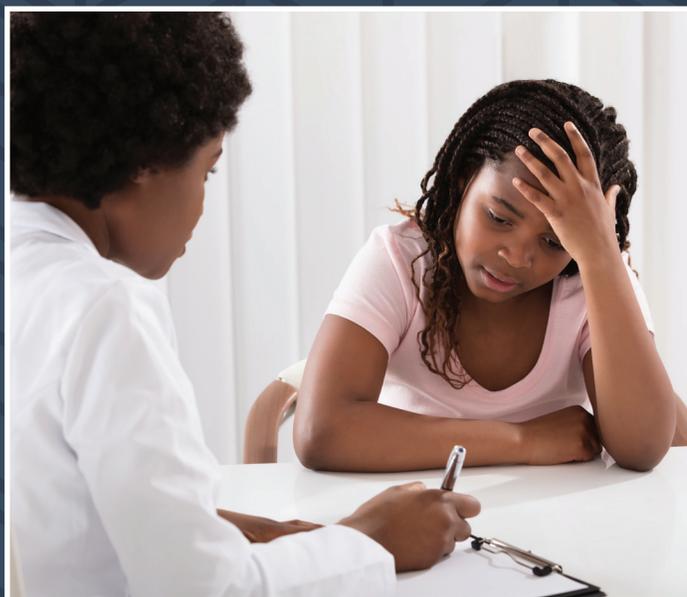
- [Kit de herramientas de comunicaciones de Mpox](#)
- [Promoción de la equidad de la vacuna contra el COVID-19 en Carolina del Norte](#)

## Apéndice F: Ejemplo de plantilla de planificación de acciones

---

- **Meta anual 2 para el año fiscal 2023-24: Para su respuesta a la meta: ¿Qué visión está tratando de lograr?**
- **Medida de Eficacia u Objetivo Medible: Para esta respuesta: ¿En qué problema está trabajando, a quién está alcanzando y cuándo puede lograr su meta?**
- **Público al que va dirigido el objetivo: ¡Hay que priorizar! Según los datos, ¿a quién se debe contactar para abordar el problema y lograr lo que se propuso hacer?**

Estrategias/Actividades Planificadas para lograr el objetivo	Proceso	Datos/recursos necesarios	Responsables del equipo	Colaboradores Interno/Externo	Cronología	¿Cuál es el resultado? Productos o resultados



DEPARTAMENTO DE  
**SALUD Y SERVICIOS HUMANOS  
 DE CAROLINA DEL NORTE**  
 Portafolio de Proyectos de Equidad en Salud  
 Oficina de Equidad en Salud

www.ncdhhs.gov • NCDHHS es un  
 empleador y proveedor que ofrece  
 igualdad de oportunidades. • 2/2024



Creado por la Oficina de Equidad en Salud en colaboración con Guidehouse.