

6 - Asesoramiento afectivo y empático - 5 minutos y 45 segundos

Personajes

Liya	Personal de primer contacto en el centro de salud 1 (FLW1 en inglés)
Aida	Cuidadora de un niño enfermo
Aisha	Personal de primer contacto en el centro de salud 2 (FLW2 en inglés)
Enfermera	Enfermera del centro de salud
Rahim	Niño enfermo que tiene casi 2 años
Mamá	Suegra de Aida

Escena 1 – Interior – Centro de salud:

(Aisha se encuentra muy ocupada en su área del centro de salud escribiendo en un registro y haciendo bastante trabajo administrativo. Aida entra a la clínica cargando a un niño y se ve muy preocupada. Ella se acerca a Aisha en busca de ayuda, quien está absorta haciendo sus papeles).

Aida (Estresada): Hola, Mmm... Mi hijo está enfermo... ¿Está el doctor?

Aisha: (sin levantar la vista de su registro) Ok, siéntese. ¿Está al día con la vacunación de su hijo?

Aida: Mmm ¿qué? En realidad estoy realmente preocupada porque él ha tenido fiebre desde la noche anterior y...

Aisha: (todavía con la vista en el papeleo) Oh, ok. ¿Pero su hijo está vacunado o no? ¿Cuántos años tiene él?

Aida: Oh, él tiene 2. No, mmm... su padre no quiere que lo vacunen y también me culpa por la fiebre. Él no ve que tengo que cuidar la casa y hacer todo lo demás. Todos siempre culpan a la madre por todo.

Aisha: Que mal (dice con indiferencia). Bueno, ¿al menos trajo su registro de vacunación?

Aida:... ¿Qué? ¡Mire mi hijo está enfermo! No me importan sus vacunas. Necesito que lo revisen.

[Otra FLW, Liya, ve la acalorada discusión e interviene.]

Liya: Oh Aida! ¿Qué pasa?

Aida: Liya! Mi hijo está enfermo y su colega aquí me sigue molestando con lo de la vacunación. Todo lo que me importa es que mi hijo reciba tratamiento para esta fiebre.

Liya: Lo entiendo completamente. La recuperación de tu hijo debe ser nuestra primera y principal prioridad. Vamos a revisarlo inmediatamente.

(Liya mira a la enfermera que pide a Liya con un gesto que venga con la cuidadora y su hijo).

Liya: Bien, por favor ven conmigo, el doctor te verá ahora.

(La enfermera lleva a Aida y al niño a la consulta del médico mientras Liya se queda atrás).

Escena 2 – Interior – Centro de salud

(Aida sale de la consulta del doctor. Ella se ve mucho menos preocupada. Liya muestra preocupación por Rahim, y termina convenciendo a Aida de que le permita visitarla en su casa para hablar con ella.)

Liya: Entonces, ¿qué dijo el doctor? ¿Todo bien?

Aida: El doctor piensa que es solo una fiebre viral, por suerte. El médico me ha dado un poco de paracetamol y dice que estará bien en un par de días.

Liya (mira al niño y le revuelve el pelo): Esas son buenas noticias. ¿No es así? Tu mamá te quiere mucho.

(Aida encuentra este momento realmente conmovedor y siente que fue un poco dura antes).

6 - Asesoramiento afectivo y empático - 5 minutos y 45 segundos

Aida: Escucha, lo siento si fui un poco duro con tu colega.

Liya: ¡De ninguna manera, no te preocupes! Deberíamos haber comprendido que estaba preocupada por su hijo. Después de todo, como te dije, nuestra principal prioridad, como la tuya, es la seguridad y el bienestar de cada niño en esta comunidad. Y es por eso que estamos tan preocupados por la inmunización de los niños.

Aida: Entiendo. Es bueno escuchar eso. Es bueno saber que estás ahí para nuestros hijos.

Liya: ¡Absolutamente! ¡En cualquier momento! Me encantaría visitarte en tu casa y hablar contigo sobre la salud de tu hijo y la importancia de las vacunas.

Aida: Desearía tener tiempo para hablar con usted, pero mi esposo me está esperando y realmente tengo que volver a casa.

Liya: Entiendo perfectamente. No voy a tomar más de tu tiempo en este momento. ¿Pero crees que podría visitarte en tu casa en algún momento para hablar sobre esto?

Aida: Claro, creo que eso funcionará mejor para mí. Puede venir mañana por la tarde.

Liya: ¡Excelente! De acuerdo, entonces, te veo, Aida (se vuelve hacia el niño y lo saluda con la mano)... ¡Adiós, pequeño amigo!

Escena 3 – Exterior – Casa de Aida

(Vemos a Liya y Aisha frente a la casa de Aida. Ella llama unas cuantas veces y espera. Después de unos momentos, la suegra de Aida abre la puerta.

Suegra: ¿Son ustedes los trabajadores de la salud que trataron mal a mi nuera en el centro de salud? ¿Por qué están las dos aquí? ¿Estás aquí para preocuparla otra vez para que vacune al niño? Ella tiene muchas tareas y está ocupada. Creo que es mejor que se vayan sin causar más problemas.

Aida: Oh madre, por favor no las castigues. Ellas están aquí solo porque se preocupan por tu nieto y quieren ayudarlo a estar saludable.

Aida (Se dirige a las trabajadoras de la salud y les dice.): ¡Lo siento por esta recepción!

Liya: No hay problema, Aida. ¿Cómo estás? ¿Podemos entrar?

Aida: ¡Sí, por supuesto! Entren, entren.

(Entran en la casa y Aida los lleva a una sala de estar. La suegra también los sigue. El niño también está jugando allí.

Liya: Entonces, veo que Rahim está bastante bien.

Aida: ¡Oh sí! Los medicamentos realmente ayudaron a bajar la fiebre.

Liya: Eso es bueno. ¿Me dijiste que Rahim ha perdido de ponerse algunas de sus vacunas?

Aida: Sí, algunas de ellas. Tú sabes cómo es. Creo que estábamos fuera de la ciudad cuando debía ponérselas o algo así... pero sí, no las ha recibido todas.

Liya: Entiendo. Sé que su rutina es muy agitada y también tienes muchas responsabilidades en casa.

Aida (bromeando): Ja... desearía que mi marido pensara como tú.

Liya: Bueno, lo mejor es que podemos reanudar las vacunas sin ningún problema.

Aida: ¿Tendremos que volver a poner en marcha las vacunas?

Liya: Oh, no, no te preocupes. Las vacunas que se han administrado a Rahim siguen siendo eficaces. Revisaremos el calendario de vacunación y no repetiremos las vacunas que ya recibió.

(La suegra que está sentada cerca escuchando ahora interviene en la conversación)

Suegra: Siempre me pregunto: tantas medicinas para un niño tan pequeño. Simplemente no se siente bien.

Liya: Entiendo tu preocupación Pero estas vacunas no solo son seguras, sino que también son muy importantes para proteger al niño de enfermedades peligrosas, algunas de las cuales son incurables si su hijo no está vacunado.

6 - Asesoramiento afectivo y empático - 5 minutos y 45 segundos

Aida: Me confundo a veces. Hay tanto que las personas escuchan sobre las vacunas y sobre cómo estas no son seguras.

Liya: También solía tener todas estas preguntas, pero solo obtuve respuestas haciendo preguntas. Y así es como descubrí los innumerables beneficios de estas vacunas. Es por eso que animamos a las personas a hacer tantas preguntas, para que pueda estar seguro de la seguridad de estas vacunas y su importancia en la vida de los niños.

Aida: Entonces, ¿cuándo traigo a mi hijo para la próxima vacunación?

Liya: *(le devuelve a Aida su tarjeta de salud)* He marcado todas las fechas de vacunación en la tarjeta de salud de Rahim para usted. Recuerde, es muy importante que cumpla con las citas y la lleve consigo siempre. Registra la historia de las vacunas de tu hijo y todas las que aún debe recibir.

(La suegra toma la tarjeta de Aida y comienza a estudiarla).

Aisha: Es un registro muy útil para usted y para el trabajador de salud. No pierda esta tarjeta y tráigala a su próxima visita.

Aida: De acuerdo, muchas gracias. Guardaré esto en un lugar seguro.

Liya: Ahora, dígame, ¿cuándo va a llevar a su hijo a la siguiente clínica para vacunarse?

(Antes de que Aida lo diga, la suegra que todavía está mirando la tarjeta responde rápidamente.)

Suegra: 1 de Octubre.

Liya: ¡Excelente! Te veré a ti y a este adorable pequeño el primero.

Aisha (dirigiéndose a la suegra): Puedes recordarle a Aida y acompañarlos si así lo deseas.

Suegra: ¡Definitivamente!

Aida: ¡Gracias a las dos por venir y tomarse el tiempo para explicar todo en detalle!

(Liya y Aisha se van)

Aisha: Liya, no puedo creer que este sea la misma cuidadora que se negó a hablar sobre la vacunación ayer. Hoy ella parece muy perceptiva y ha hecho muchas buenas preguntas.

Liya: La mayoría de los padres solo están preocupados por la salud de sus hijos, Aisha. Nuestro trabajo es mostrarles cierta empatía y comprensión y responder a sus preguntas y tranquilizarlos. A veces, cuando estamos estresados o nos sentimos abrumados en el trabajo, tendemos a olvidar esto

Aisha: Tienes razón. Ayer, en el centro de salud me sentí sobrecargada y simplemente seguí el protocolo sin darme cuenta de lo preocupada que estaba la madre. Debería haber respondido a su necesidad primero, que habría generado confianza, y luego hablarle sobre la vacunación.

Liya: ¡Exactamente! Recuerda que puedes mostrar empatía no solo verbalmente sino también no verbalmente a través de tu lenguaje corporal, tus gestos y haciendo contacto visual con los cuidadores.

Aisha: Me alegro de haber venido contigo, Liya. ¡Incluso lograste convencer a su suegra! He aprendido mucho y ahora pretendo practicar la empatía como tú.

Fin.