



**“MARCOS COMUNICACIONALES EFECTIVOS PARA  
MEJORAR LA CONFIANZA HACIA LA VACUNACIÓN CONTRA  
COVID-19 EN ASEGURADOS DE ESSALUD”**

**REPORTE DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN 14-2021**

CRISTIAN DÍAZ VÉLEZ  
Director de IETSI

MOISES APOLAYA SEGURA  
Gerente de la Dirección de Investigación en Salud – IETSI

### **Autores**

- Silvana Matassini Eyzaguirre- IETSI.

### **Reporte de resultados de investigación 23-2020**

EsSalud impulsa la investigación científica y tecnológica, acorde a las necesidades de la mejora continua de la calidad de las prestaciones y a la política gubernamental. Como consecuencia la Dirección de Investigación en Salud-DIS propone y evalúa proyectos de investigación en salud. Otra función primordial de la DIS es llevar a cabo las prioridades en investigación, aquellas establecidas por Resolución de IETSI N° 036-ESSALUD-2018 de fecha 27/12/2018 pero, además, aquellas que la coyuntura nacional e internacional ameriten. El presente estudio tuvo como objetivo principal diseñar marcos comunicacionales que mejoren la confianza la vacunación en asegurados. Esta investigación operativa recogió las experiencias del personal de salud y trabajadores de EsSalud. Se buscó explorar las principales necesidades de información de la población asegurada respecto a las vacunas contra el COVID-19 y los posibles mecanismos y estrategias comunicacionales.

### **Conflicto de intereses**

Los responsables de la elaboración del presente documento declaran no tener ningún conflicto de interés financiero o no financiero, con relación a los temas descritos en el presente documento.

### **Financiamiento**

Este documento técnico ha sido financiado por el Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación (IETSI), ESSALUD, Perú.

### **Citación**

Este documento debe ser citado como: “Marcos comunicacionales efectivos para mejorar la confianza hacia la vacunación contra COVID-19 en asegurados de EsSalud” Lima: ESSALUD; 2021”.

### **Datos de contacto**

Silvana Matassini

Correo electrónico: smatassini@gmail.com

Teléfono: (+511)265 6000, anexo 1966

## RESUMEN

**OBJETIVOS:** Explorar los ejes temáticos predominantes en relación a las vacunas para la COVID-19 y crear marcos comunicacionales para mejorar la confianza hacia las vacunas e incrementar la intención de vacunación en la población asegurada a EsSalud.

**MÉTODOS:** Diseño cualitativo de investigación-acción. Se realizaron grupos focales y un taller participativo con la participación del personal de salud que laboran en las oficinas de la Línea 107, en el área de seguridad y salud en el trabajo, en la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, en la Gerencia de Medicina Complementaria y en la Oficina de Relaciones Institucionales.

**RESULTADOS:** La eficacia, seguridad y procedencia son los principales ejes temáticos alrededor de la vacuna, pero también lo es la información básica sobre en qué parte del cuerpo se coloca la vacuna y los centros de vacunación a implementar. El personal de salud no maneja un discurso estandarizado sobre las vacunas ni sobre los flujos y procesos de registro y atención. Esto genera desorden y, por lo tanto, desconfianza en el proceso de vacunación por parte del asegurado.

**CONCLUSIONES:** Se deben considerar estos ejes temáticos para generar estrategias e intervenciones que combatan, con información objetiva y amigable, la desinformación causante de inseguridades, especulaciones y rechazos hacia las campañas de vacunación, tanto para la población asegurada como para el personal de salud y trabajadores en general del seguro social de salud. Los ejes temáticos a trabajar se reforzarían con una infraestructura hospitalaria que permita la mejora de procesos y flujos de información y servicios alrededor de la campaña de vacunación.

**Palabras clave:** COVID-19, vacunación, comunicación en salud.