

Practicar para entrevistar

Ficha 1: Francisco, de 73 años. Es jubilado, vive solo pero está en permanente contacto con su familia. Está asustado. Tiene antecedentes de enfermedades cardiovasculares y en el momento de la llamada se encuentra con síntomas. Su nieto le comentó que le dio positivo el test de COVID hace unos días.

Ficha 2: Marina fue diagnosticada con Covid positivo. Es una joven que vive en una casa grande y tiene en alquiler una habitación, por lo cual comparte cocina y baño con un inquilino. Trabaja en el área administrativa de un supermercado. Al momento de la llamada tiene síntomas leves (un poco de fiebre, 37.5°, y mucho cansancio). Está enojada porque está tratando de comunicarse con su obra social que no la atiende.

Ficha 3: Claudia tiene 22 años, tiene Covid, tiene un bebé de un año. Vive con su familia, sus padres y dos hermanos en un asentamiento. Ahora los dos están en un centro de aislamiento municipal. Está angustiada por su bebé, empezó con fiebre. Claudia recibe su asignación universal.

Ficha para evaluar

Ítems para ir revisando...	SI	NO
1 ¿Se presentó y mencionó a la institución desde donde llama?		
2 ¿Saludó y pidió permiso para conversar?		
3 ¿Expresó claramente que la conversación es confidencial y privada?		
4 ¿Dió información clara y precisa sobre Covid-19 y las medidas de prevención, formas de cuidado y aislamiento?		
5 ¿Indagó sobre si es contacto estrecho: convive, tiene o tuvo algún encuentro y cercanía por más de 15 minutos, a menos de 2 metros, sin tapaboca, compartió mate, utensilios y/o ambientes?		
6 ¿Consultó si tiene o tuvo algunos de los síntomas comunes o si hay alguien con síntomas en el hogar?		
7 ¿Informó sobre cómo y a dónde dirigirse para el diagnóstico o testeo?		
8 ¿Consultó si estaban cubiertas las necesidades básicas de alimentación y/o médicas. Le ofreció recursos?		
9 ¿Programó futuras comunicaciones para hacer el seguimiento de su estado de salud?		
10 ¿Cerró formalmente la entrevista y saludó al despedirse?		

11	¿Conversó cordialmente generando un ambiente ameno?		
12	¿Expresó con claridad la información?		
13	¿Generó un clima de confianza y escucha durante la conversación?		
14	¿Colaboró para recordar o recuperar la información?		
15	¿Si hubieran surgido dificultades en la comunicación, ¿las pudo resolver con tranquilidad y continuó con la entrevista?		

¿Qué cosas te pareció que salieron bien y qué cosas habría que mejorar?:
