

Módulo 12

Cómo formar parte del “Círculo de cuidado de WIC” para madres lactantes

Visión general

El módulo doce explora las distintas formas en que las madres consejeras pueden mejorar sus habilidades para que sean consideradas miembros importantes y valiosos del equipo de salud general de WIC. Se incluyen normas básicas de comportamiento profesional, el manejo de la información errónea sobre la lactancia y la documentación adecuada de los contactos con las madres de WIC.

Objetivos de aprendizaje

Al terminar este módulo, las madres consejeras podrán:

- Explicar por qué es importante mantener la confidencialidad de la información de la madre.
- Enumerar dos estrategias para tratar con la información errónea que recibieron las madres de WIC.
- Llenar correctamente el registro de contacto de las madres consejeras.

Duración: 1 hora

Información básica

Las madres consejeras forman parte de una red mucho más grande de gente que trabaja dentro del programa WIC y de la red de cuidado de salud más extensa, y ofrecen información y apoyo para la lactancia. Este “Círculo de cuidado” que rodea a las madres primerizas ayuda a influenciar de manera positiva las decisiones de una madre en cuanto a la alimentación del infante. Es necesario que las madres consejeras reciban orientación para comprender cómo encajan dentro del equipo de apoyo para la lactancia y los papales apropiados para ayudar a madres en las decisiones sobre la alimentación del infante. Esto incluye aprender a desenvolverse de manera profesional y a documentar adecuadamente los contactos con las madres de WIC.

Lista de verificación:

- Equipo audiovisual
 - PowerPoint o retroproyector
- Herramientas de enseñanza
 - Rotafolios y marcadores
 - Malvaviscos grandes
 - Fideos crudos
- Folletos
 - Folleto N° 12A: Acuerdo de confidencialidad
 - Folleto N° 12B: Cómo manejar la información errónea
 - Folleto N° 12C: Muestra del registro de contacto de la madre consejera

Oportunidades de aprendizaje adicionales

- Proveer escenarios adicionales sobre cómo manejar los problemas de confidencialidad e información errónea en las reuniones mensuales de personal.
 - Conversar sobre el hecho de no platicar sobre las madres de WIC con miembros de la familia.
 - Permitir que los participantes conversen sobre cómo se pueden manejar estas situaciones profesionalmente, y practiquen hacerlo.
 - Usar situaciones típicas de las agencias de WIC.
 - Algunos ejemplos de los problemas de confidencialidad que pueden encontrar las madres consejeras son:
 - Una amiga que viene de visita escucha por casualidad la conversación que usted tiene con una madre primeriza embarazada. Al escuchar el nombre de la mujer cuando usted la despide, su amiga se da cuenta de que tal vez la conozca y quiere saber más cosas.
 - Usted está hablando con una mujer que le dice que consumió metanfetaminas durante el embarazo pero que está tratando de dejarlas. Ella piensa que la lactancia podría forzarla a trabajar más duro para no consumir. No quiere que usted se lo cuente a nadie por miedo a que le quiten al bebé. Le cuenta que también le quitaron a su último bebé.
 - Una mujer le cuenta que siente que se le secó la leche cuando empezó a tomar pastillas anticonceptivas de combinación que le dieron en la clínica de planificación familiar en la unidad de salud. No está interesada en volver a amamantar.
 - Una madre primeriza le cuenta que cuando llevó a su bebé al departamento de salud para vacunarlos, la enfermera le dijo que no debía amamantar por 24 horas a partir de la inyección.
 - Una mujer le cuenta que tiene VIH o herpes.
 - Usted se entera de que los servicios familiares o sociales (o agencia similar) están involucrados de alguna manera con la familia de una madre de WIC que usted está asistiendo.

Módulo 12: Notas para el instructor

Diapositiva N° 1

Módulo 12: Cómo formar parte del “Círculo de cuidado” de WIC para madres lactantes

Las madres consejeras son una parte esencial del “Círculo de cuidado” de WIC para madres lactantes, junto con otros miembros del personal de WIC y profesionales de la salud que trabajan para proveer a las nuevas familias el apoyo que necesitan.

Diapositiva N° 2

Objetivos de aprendizaje

Al terminar este módulo, las madres consejeras podrán hacer lo siguiente:

- Explicar por qué es importante mantener la confidencialidad de la información de una madre.
- Enumerar dos estrategias para tratar con la información errónea que recibieron las madres de WIC.
- Llenar correctamente el registro de contacto de las madres consejeras.

Diapositiva N° 3

Hace falta un equipo

Como miembro del equipo de WIC, una madre consejera provee apoyo importante a las madres y al equipo de WIC.

[Actividad]

Objetivo de aprendizaje: reforzar la importancia de trabajar en forma conjunta con el personal de WIC y otros profesionales de la salud para apoyar a las madres primerizas.

Duración: 8 minutos

Instrucciones:

- Divida al grupo en equipos de seis a ocho personas.
- Entregue a cada grupo malvaviscos grandes y fideos crudos.
- Dé cinco minutos a los equipos para ver cuál puede construir la torre “sin apoyo” más alta.
- Indique a los equipos que todos deben contribuir a la torre a medida que se va construyendo.

Debate:

- ¿Qué hizo que esta actividad fuera más fácil? Algunas ideas:
 - Tener un objetivo común sobre cómo se construiría la estructura.
 - Que todos ayudaron.
 - Permitir la creatividad entre los miembros.
 - Construir una base o cimientos de apoyo resistentes.
- ¿Qué lo hizo difícil? Algunas ideas:
 - Muchas manos en el medio.
 - Que cada uno hiciera cosas por separado.
 - No tener un líder u objetivos claros.
 - No construir una base fuerte de apoyo.

[Puntos clave de conversación]

- Brindar apoyo a las madres consejeras puede asemejarse mucho a construir esta torre de fideos. Por ejemplo:
 - Al trabajar juntos hacia un objetivo común se pueden lograr grandes cosas.
 - Proveer apoyo ayuda a extender el objetivo de la lactancia.
 - A pesar de que puede haber muchas manos en el medio, el apoyo que los miembros se dan entre sí para lograr el objetivo puede marcar la diferencia.
- Las madres consejeras podrán basarse en el esfuerzo de un equipo para ayudarlas a crecer en sus nuevos puestos en WIC.
- WIC brinda un círculo de cuidado para cada madre consejera.
- Como miembro de este círculo de cuidado de WIC, las madres consejeras leerán nuevos materiales, se encontrarán con otras madres consejeras y compartirán experiencias con nuevas colegas.
- El programa WIC y su personal creen que las madres consejeras son miembros valiosos del equipo de WIC y que hacen importantes contribuciones para apoyar a las madres primerizas.
- Todos en el equipo de WIC desempeñan un papel importante para marcar una diferencia en la vida de las madres y los bebés de nuestra comunidad.

Diapositiva N° 4

Manténgase dentro del alcance de su práctica

[Puntos clave de conversación]

- No se aleje de la información básica con la que fue capacitada.
- Para aquellas situaciones que no entran en lo básico, derive al experto en lactancia designado por WIC.
- Brinde información y apoyo en base a la evidencia que se presentó en la capacitación o en el material que recibió para leer.

Diapositiva N° 5

¿Qué hay de las madres que no están en WIC?

Aunque las madres consejeras de WIC no puedan brindar servicios de asesoramiento a madres que no están en WIC, existen muchas formas para conseguirles la ayuda que necesitan.

[Puntos clave de conversación]

- Las madres consejeras sólo deben proveer servicios de asesoramiento en lactancia a las madres de WIC.
- Las madres consejeras pueden alentar a las madres que las llaman pero que no pertenecen a WIC, a dirigirse a la clínica de WIC para solicitar los beneficios de este programa.
- Derive a las madres que no pertenecen a WIC y que necesitan asistencia en lactancia a recursos apropiados que no pertenecen a WIC.

[Orientación para la enseñanza]

- Revise con las madres consejeras las políticas de la agencia local de WIC para derivar a madres que no están en WIC y que necesitan ayuda con la lactancia.
- Algunas de las personas que están disponibles para ayudar son:
 - El personal del consultorio médico o del hospital local.
 - Consultores locales en lactancia de la comunidad que se pueden ubicar a través de:
 - El hospital local.
 - El “Directorio de consultores en lactancia” de la Asociación Internacional de Consultores en Lactancia (www.ilca.org).
 - La línea directa de la Oficina de Salud de la Mujer, 800-994-WOMAN o en www.4woman.gov.

- Las líderes de la Liga de la Leche de la comunidad o la línea directa nacional de la Liga de la Leche, 800-LALECHE.
- Miembros de la coalición estatal o local para la lactancia.

Diapositiva N° 6

Sea profesional

La mejor forma de que la valoren por la información que usted brinda a las madres es que se maneje profesionalmente.

[Puntos clave de conversación]

- Aprenda y utilice las políticas y las normas del programa WIC que corresponden a su trabajo.
- Sea puntual al dirigirse a la clínica. Si va a llegar tarde, llame y hágaselo saber al supervisor.
- Vístase cómoda pero apropiadamente. Es importante que se identifique tanto con las madres de WIC con quienes usted trabaja así como con los demás miembros del personal de WIC.
- Lleve una etiqueta de identificación de manera que la reconozcan fácilmente como miembro del equipo de WIC.
- Preséntese ante el personal que no la conoce.
- Si trae a su bebé a la clínica, atienda sus necesidades si se pone quisquilloso o incómodo.
- No traiga a un bebé enfermo a la clínica, ni permita que el bebé o niño gatee por la clínica.
- Trate de asistir a todas las reuniones de personal para madres consejeras, a las reuniones de la clínica de WIC y a los eventos sociales a los que la invitan.
- Sea servicial y cortés. Hable de manera positiva sobre otros miembros del personal.
- Siempre hable de manera positiva sobre las madres de WIC.

Diapositiva N° 7

Mantenga la confidencialidad de la información de la madre

Debate:

- ¿Enfrentó alguien alguna vez una situación en la que se compartió con otras personas información personal o familiar sobre usted o su familia sin su conocimiento o permiso?
- ¿Cómo la hizo sentir eso? ¿Cómo imagina que la haría sentir?

- ¿Qué situaciones imagina que puedan hacer difícil el hecho de mantener la confidencialidad de la información personal de una madre?
 - Hay mucha gente en la casa cuando intenta trabajar.
 - La necesidad de compartir con alguien una noticia emocionante que escuchó.
 - Encontrarse con la madre en la comunidad.

[Puntos clave de conversación]

- Mantener la confidencialidad de la información no es simplemente lo que hay que hacer, es la política de WIC.
- Las madres consejeras, como otros miembros del equipo de WIC, que no mantienen la confidencialidad de la información de la madre pueden perder sus trabajos.
- Cuando haga llamadas desde su casa, elija una hora y lugar en el que nadie pueda oírla.
- No platique sobre las madres de WIC con miembros de su familia.
- Guarde los registros de contacto en un lugar seguro.
- No comparta con nadie ningún tipo de información relacionada con las madres de WIC, ni siquiera que forman parte del programa WIC, a menos que se trate del personal de WIC o del experto en lactancia designado por WIC que se ocupa del cuidado de la madre.
- Las revisiones sobre confidencialidad será un aspecto regular en las reuniones mensuales de personal.
- Cuando no esté segura si la información es confidencial, asuma que sí lo es y verifique con el supervisor de WIC para confirmarlo.
- Es política de WIC que todas todos los miembros del personal lean y firmen un Acuerdo de Confidencialidad.

Folleto: N° 12A: Acuerdo de confidencialidad

[Orientación para la enseñanza]

- Lea el Acuerdo de Confidencialidad de la agencia de WIC en voz alta para todas las madres consejeras.
- Haga que las madres consejeras firmen una copia para que usted archive y una copia para los registros de ellas.

Diapositiva N° 8

Trate la información errónea de manera profesional

No todo el mundo brinda la misma información sobre lactancia que usted recibió aquí en la capacitación. Las madres con las que usted habla recibirán consejos de muchas fuentes. Su familia, amigos y aun el proveedor de cuidado de la salud pueden contradecir la información que usted provee.

Debate:

- ¿Cuáles son algunas de las razones que pueden hacer que las personas den información incorrecta sobre la lactancia?

Algunas ideas para tener en cuenta:

- Falta de capacitación actual.
- Experiencia personal
- Información mal interpretada

[Puntos clave de conversación]

- Aunque puede ser difícil adaptarse a esto, es importante no contradecir la información.
- Los profesionales de la salud pueden contar con información importante sobre la salud de la madre o del bebé que la madre consejera desconoce.
- Es adecuado comunicar a las madres que hay información nueva o adicional disponible que los proveedores de cuidado de la salud tal vez desconozcan en este momento.
- Brinde a las madres información actual e incentívelas a compartirla con los proveedores del cuidado de la salud que las atienden.
- Esto permite a las madres tomar una decisión informada.
- Informe al experto en lactancia designado por WIC sobre estos incidentes de información errónea y qué hizo usted para afrontarlos.
- Siga la orientación y la política del personal de WIC cuando se encargue de estos incidentes.

[Actividad]

Objetivo de aprendizaje: brindar a las madres consejeras práctica en cuanto al manejo de situaciones en las que la información errónea aparece o en las que se contradiga la información.

Duración: 10 minutos

Folleto: N° 12B: Cómo manejar la información errónea

Instrucciones:

- Imprima cada uno de los cinco escenarios del folleto en una ficha por separado.
- Divida a las madres consejeras en pequeños grupos de tres o cuatro personas.
- Entregue un escenario a cada grupo.
- Haga que cada grupo identifique un plan para saber cómo la madre consejera debería responder a esta situación.
- Permita que cada grupo informe las sugerencias y converse al respecto.
 - *Para grupos de capacitación reducidos:* considere que los participantes hagan la actividad con una compañera o como un debate grupal general.
 - *Para grupos de capacitación numerosos:* haga dos juegos de fichas y permita que dos grupos platicuen sobre cada escenario. Cuando hagan el informe, haga que uno de los grupos comunique la información y que el otro brinde comentarios o información adicionales.

Diapositiva N° 9

Documente los contactos con las madres de WIC

En el mundo del cuidado de la salud, se documentan todos los contactos con los pacientes. Esto sirve como registro de lo que se ha hecho. En el entorno de trabajo profesional, una de las reglas básicas es: “Si no lo documentó, no lo hizo”.

[Puntos clave de conversación]

- Las madres consejeras deben documentar todos los contactos con las madres. Esto incluye:
 - Llamadas telefónicas realizadas desde casa o desde la clínica.
 - Visitas al hogar.
 - Visitas al hospital.
 - Visitas a la clínica.
 - Clases y reuniones de grupos de apoyo.

Diapositiva N° 10 consejeras

Cómo ayuda la documentación a las madres

La documentación es una herramienta valiosa para las madres consejeras.

[Puntos clave de conversación]

- La documentación ayuda a llevar un registro de la información, como ser:
 - Qué se le ha dicho a una madre.
 - Cuáles son sus inquietudes.
 - Qué funcionó y qué no.
 - Cuáles son los siguientes pasos de apoyo.
- Protege a las madres consejeras de la responsabilidad legal, ya que sirve como:
 - Registro permanente de los consejos dados.
 - Registro sobre qué persona del trabajo de la madre consejera brindó asesoramiento a las madres de WIC que ella está ayudando.
- Provee un registro del tiempo que se le da a cada comunicación con cada madre.
- Provee la información necesaria para hacer el seguimiento con las madres.

Diapositiva N° 11

Qué documentar

[Puntos clave de conversación]

- Fecha en que tuvo lugar la conversación.
- Tipo de contacto (telefónico, en la clínica, etc.)
- Temas tratados.
- Derivaciones realizadas.

Diapositiva N° 12

Registro de contacto de la madre consejera

El registro de contacto de la madre consejera es una forma simple y fácil de documentar contactos con las madres de WIC.

[Puntos clave de conversación]

- El registro de contacto está diseñado para hacer la documentación simple y fácil.
 - Está hecho en un formato para “marcar como completo”.
 - Se deberá completar un formulario por cada madre y utilizarse durante toda la relación.
- En la parte superior del registro de contacto:
 - Registrar la información básica de la madre.
 - Registrar la información del bebé, incluyendo:
 - Fecha de nacimiento.
 - Información general.
 - Apellido.

- Grilla de contacto prenatal:
 - Para cada comunicación con una madre de WIC:
 - Registrar la fecha.
 - Seguir las indicaciones para registrar el tipo de contacto.
 - Marcar todos los temas conversados.
- Grilla de contacto posparto:
 - Siga utilizando el registro después del nacimiento del bebé.
 - Marque los temas de posparto sobre los que se conversó.
 - Marque cualquier derivación que se haya hecho.

[Orientación para la enseñanza]

- Las instrucciones para el Registro de contacto de la madre consejera se basan en el Registro de contacto que se encuentra en el plan de estudios de *Cómo usar Loving Support*® para manejar los programas de asesoramiento de madres consejeras. Si su agencia de WIC estatal o local no utiliza este registro de contacto, aproveche este tiempo para platicar sobre los procedimientos para completar el papeleo necesario en su caso.
- Es esencial que el papeleo de la madre consejera sea lo más simple posible. El papeleo complicado es uno de los factores que contribuyen a los altos índices de rotación entre madres consejeras.

Diapositiva N° 13

Cómo redactar las notas en prosa

Cuando se platica sobre temas que no están en la lista para marcar, utilice la página de “Documentación en prosa de los contactos”.

[Puntos clave de conversación]

- Las entradas deben ser simples, se deben utilizar palabras claves para la lectura rápida.
 - Ejemplo: “La madre está preocupada por su regreso al trabajo. Se platicó acerca de las opciones laborales, la extracción de leche, sobre cómo conseguir apoyo en el hogar. Se derivó al experto en lactancia designado por WIC”.

Diapositiva N° 14

Lista de verificación de las habilidades para madres consejeras

Objetivos de aprendizaje: brindar a las madres consejeras la oportunidad de tener una práctica básica sobre cómo documentar los contactos.

Duración: 10 minutos

Instrucciones:

- Brinde a las madres consejeras los siguientes escenarios:
- Solicite que documenten registros de contacto de muestra para las situaciones descritas en los escenarios.
- Una vez terminado, intercambie los registros con otra madre consejera.
- Debatan en grupo.
- Los escenarios son:
 - Escenario N° 1: Contacto prenatal con Mary Smith. Usted llamó a Mary el 2 de abril para ver cómo iba el embarazo. Platicó sobre las inquietudes de Mary con respecto a la vergüenza. Le preguntó si WIC podría facilitarle una bomba para sacar leche una vez que regresara al trabajo. Usted pasó un tiempo platicando sobre los planes de la madre de volver al trabajo. Le dijo a Mary que la llamaría nuevamente al mes siguiente.
 - Escenario N° 2: Contacto prenatal con Mary el 15 de julio. Mary la llamó para decirle que le ordenaron reposo absoluto para las últimas semanas del embarazo. Le gustaría hablar con alguien sobre cómo amamantar. Usted hace arreglos para visitarla en su casa con una enfermera de salud pública que la visitará en su casa la semana próxima.
 - Escenario N° 3: Contacto prenatal con Mary el 24 de julio. Usted va a la casa de Mary para platicar sobre la lactancia. Platican sobre cómo posicionar y acoplar al bebé para amamantarlo, así como también algunos consejos para tener un buen comienzo en el hospital.
 - Escenario N° 4: Contacto posparto con Mary el 28 de julio. Mary llamó para avisarle que tuvo al bebé dos días antes. Le agradeció que fuera a su casa. Ahora ya volvió a casa del hospital, pero las cosas no van bien. El bebé se rehúsa a acoplarse y

no deja de llorar. Está preocupada y se pregunta si no sería mejor directamente darle el biberón. Usted platica acerca de cómo calmar al bebé y le pide al experto en lactancia designado por WIC que haga el seguimiento de la madre.

- Una vez que las madres consejeras hayan completado la documentación de muestra, marque como “completa” la sección “Cómo documentar los contactos” del Módulo 12 en la Lista de verificación para madres consejeras.

Diapositiva N° 15

Reflexión final

“Tenemos una relación muy buena con las consultoras en lactancia aquí en el hospital local. Es maravilloso tener este tipo de relación. Todos buscamos lo mismo: ayudar a las mamás”.

Madre consejera de WIC

