

## Módulo 4. Competencia Cultural - Tema 2. Empoderamiento

Víctor Dudau, Liliana Nica  
Organización Edunet, Rumania

### 1. INTRODUCCIÓN

Los esfuerzos para aumentar la cobertura de vacunación y generar confianza en las inmunizaciones requieren una estrecha colaboración y comunicación entre los trabajadores de la salud y las personas (pacientes, padres, cuidadores o niños), así como todos los actores clave en las áreas de inmunización. Involucrar a las personas para que participen en las decisiones relacionadas con su inmunización es una forma que puede conducir a reducir la vacilación de la vacuna.

### 2. OBJETIVOS

El objetivo de esta herramienta es empoderar a los trabajadores de la salud para promover la vacunación, aumentar la confianza de las personas en la inmunización y ayudar a la población vulnerable a tomar decisiones correctas para su inmunización.

### 3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

*Al final de esta unidad, los participantes serán capaces de:*

- Mejorar el conocimiento, las habilidades prácticas para promover la vacunación sobre principios basados en la evidencia.
- Desarrollar los conocimientos y habilidades necesarios para empoderar a la población vulnerable en temas relevantes sobre inmunización.

### 4. MARCO TEÓRICO

#### 4.1. Conceptos y definiciones

##### **Participación del paciente**

La participación en la salud es a la vez un derecho y un deber: “Las personas tienen el derecho y el deber de participar individual y colectivamente en la planificación e implementación de su salud”. (*Declaration of Alma-Ata, 1978*).

“Los pacientes toman un papel activo en actividades o decisiones que tendrán consecuencias para la comunidad de pacientes, debido a su conocimiento específico y experiencia relevante como pacientes” (*Value+ Handbook, 2013*).

##### **Empoderamiento del paciente**

La implicación y el empoderamiento de los pacientes están íntimamente relacionados. El empoderamiento del paciente se define como "un proceso a través del cual las personas obtienen un mayor control sobre las decisiones y acciones que afectan a su salud" (*Report of the SAGE Working Group on Vaccine Hesitancy, 2014*).

"Las intervenciones de empoderamiento tienen como objetivo equipar a los pacientes con la capacidad de participar en las decisiones relacionadas con su condición en la medida en que lo deseen; convertirse en "co-gestores" de su condición en asociación con los profesionales de la salud y desarrollar confianza en sí mismos, autoestima y habilidades de afrontamiento para manejar los impactos físicos, emocionales y sociales de la enfermedad en la vida cotidiana" (*EMPATHIE, 2014*).

Empoderar a los pacientes sobre la inmunización es un proceso educativo para ayudar a las personas a desarrollar el conocimiento, las habilidades, las actitudes y el grado de autoconciencia necesarios para asumir efectivamente la responsabilidad de sus decisiones relacionadas con la inmunización.

El empoderamiento del paciente incluye alfabetización en salud, toma de decisiones compartida y autogestión.

### **Literatura sobre salud**

La alfabetización en salud es un aspecto clave del empoderamiento. La alfabetización en salud es más que información. Está “vinculada a la alfabetización e implica el conocimiento, la motivación y las competencias de las personas para acceder, comprender, valorar y aplicar la información de salud con el fin de emitir juicios y tomar decisiones en la vida cotidiana en relación con la atención de salud, la prevención de enfermedades y la promoción de salud para mantener o mejorar su calidad de vida durante el curso de la vida” (*Health Literacy – part 2: evidence and case studies, 2010*).

Las intervenciones de alfabetización en salud dirigidas pueden ser particularmente útiles para llegar a grupos vulnerables específicos, como los jóvenes y los ancianos, las personas con enfermedades mentales y sus familias, y los grupos minoritarios/migrantes o socioeconómicamente marginados.

### **Entrevista motivacional (MI, por sus siglas en inglés)**

MI es una técnica de entrevista que tiene como objetivo reforzar la motivación y el compromiso de la persona entrevistada. Se trata menos de que el profesional de la salud hable con el paciente/cuidador y más de trabajar con ellos. Está diseñada para fortalecer la motivación personal y el compromiso con una meta específica al obtener y explorar las propias razones de la persona para cambiar dentro de una atmósfera de aceptación y compasión (Rollnick et al., 2008).

MI se basa en tres componentes principales: el espíritu de cultivar una cultura de asociación y compasión; los procesos para fomentar el compromiso en la relación y centrar el debate en el objetivo del cambio; y las habilidades que permiten a los proveedores de atención médica comprender y abordar las preocupaciones reales de cada paciente/cuidador (Gagneur, 2020).

## **4.2. Lo que dice la investigación sobre el tema**

**What is Patient-Centred Healthcare? A review of Definitions and Principles. (2005). International Alliance of Patients' Organizations. Available at <https://www.iapo.org.uk/sites/default/files/files/IAPO%20Patient-Centred%20Healthcare%20Review%202nd%20edition.pdf>**

El empoderamiento del paciente es uno de los elementos clave de la atención médica centrada en el paciente. Se puede considerar tanto un requisito previo como un resultado de la asistencia sanitaria centrada en el paciente, un objetivo y un proceso.

Los cinco principios de la asistencia sanitaria centrada en el paciente son:

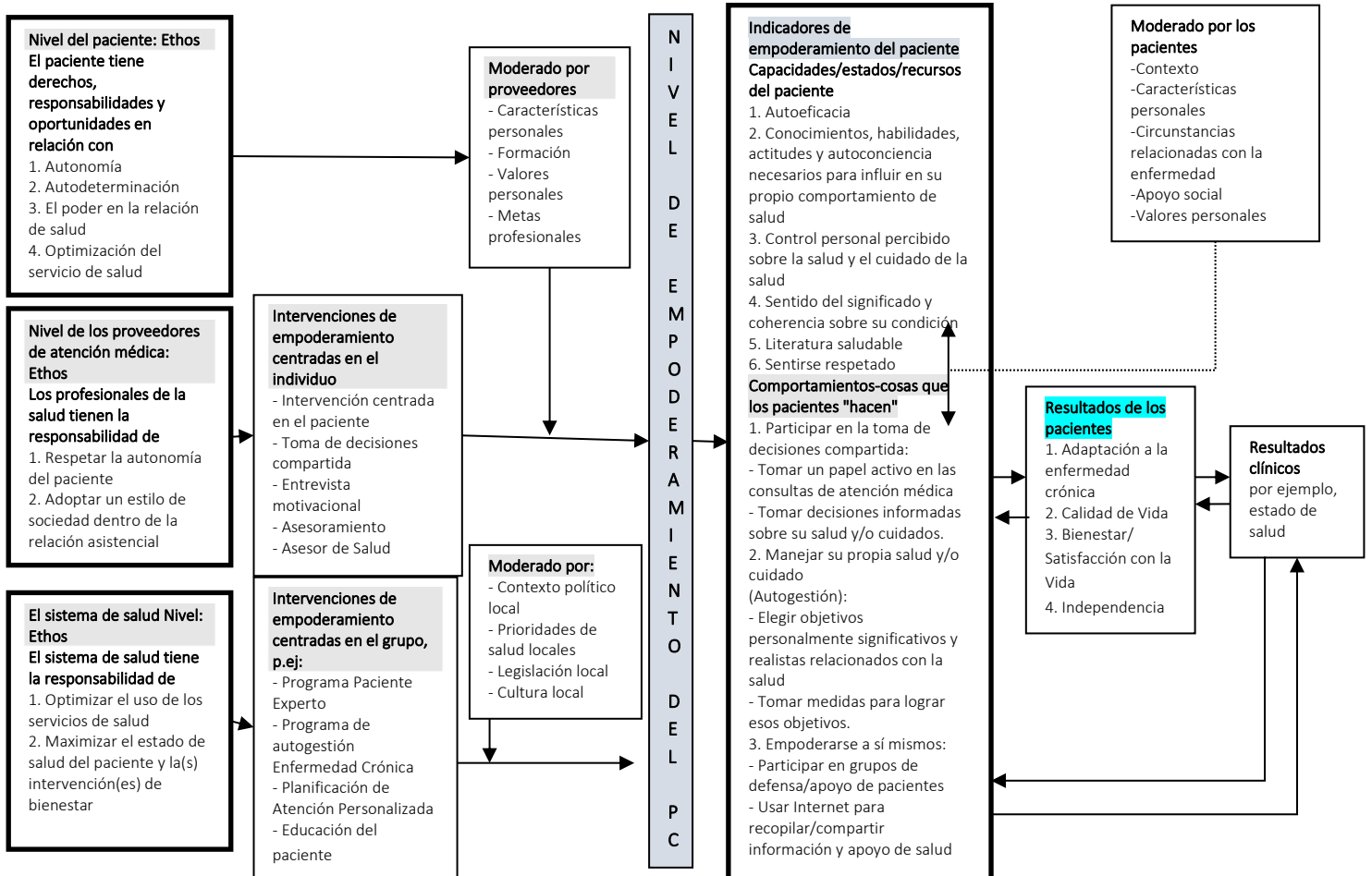
1. Respeto por las necesidades, preferencias y autonomía única de los pacientes.
2. Elección de la opción de tratamiento adecuada que mejor se adapte a las necesidades de los pacientes.
3. Empoderamiento e implicación del paciente en las decisiones que conciernen a su salud.
4. Acceso a servicios y apoyo seguros, de alta calidad y apropiados.
5. Información que sea fiable, relevante y comprensible.

**Bravo, P., Edwards, A., Barr, P. J., Scholl, I., Elwyn, G., & McAllister, M. (2015). Conceptualising patient empowerment: A mixed methods study. BMC Health Services Research, 15(1), Article 1. <https://doi.org/10.1186/s12913-015-0907-z>**

Es probable que el empoderamiento conduzca a mejores resultados clínicos, por ejemplo, el estado de salud, pero también a mejores resultados de los pacientes, como una mejor adaptación a la enfermedad, una mejor calidad de vida y bienestar, y una mayor independencia de los proveedores de atención médica y los cuidadores.

El estudio desarrolla un mapa conceptual del empoderamiento del paciente, incluidos los componentes del empoderamiento del paciente y las relaciones con otros constructos, como la alfabetización en salud, la autogestión y la toma de decisiones compartida (Figura 1).

Figura 1: Un modelo conceptual de empoderamiento del paciente



Los aspectos del empoderamiento del paciente incluyen la alfabetización en salud, la toma de decisiones compartida y la autogestión.

**Health Literacy – part 2: evidence and case studies. (2010) World Health Communication Associates. pp. 20-22. Available at [www.whcaonline.org/uploads/publications/WHCAhealthLiteracy-28.3.2010.pdf](http://www.whcaonline.org/uploads/publications/WHCAhealthLiteracy-28.3.2010.pdf)**

Los proveedores de atención médica ayudan a las personas a desarrollar sus conocimientos, habilidades, actitudes y autoconciencia y aplican la información para emitir juicios y tomar decisiones correctas para su vacunación.

Pueden empoderar a las personas brindándoles información valiosa, fiable y de alta calidad:

- Proporcionar información clara sobre los beneficios de la vacuna, seguridad, efectos secundarios y eficacia y actualizaciones periódicas de comunicación.
- Comunicar de forma transparente sobre el proceso de autorización, aprobación, hacer recomendaciones para monitorizar la seguridad, distribución, asignación y administración de vacunas, incluyendo manejo de datos.
- Abordar proactivamente y ayudar a detener la propagación y el daño de la información errónea.

Consulte las hojas de información de IENE 11 que contienen información esencial, fiable y basada en la evidencia sobre diversos temas de vacunas con el objetivo de combatir la desinformación y las noticias falsas, desacreditar los mitos y las dudas sobre las vacunas en <https://iene11.eu/recursos-informativos/>

***Vaccination and trust: How concerns arise and the role of communication in mitigating crises. (2017).*** Available at: [https://www.euro.who.int/\\_data/assets/pdf\\_file/0004/329647/Vaccines-and-trust.PDF](https://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0004/329647/Vaccines-and-trust.PDF)

El documento examina cómo las personas toman decisiones sobre la vacunación; por qué algunas personas dudan acerca de la vacunación; y los factores que impulsan una crisis, cubriendo cómo generar confianza, escuchar y comprender a las personas, construir relaciones, comunicar riesgos y dar forma a los mensajes que pueden mitigar las crisis. El espectro de conductas y decisiones con respecto a la vacunación es muy amplio y varía desde la aceptación total hasta el rechazo de todas las vacunas.

Muchos factores influyen en la toma de decisiones sobre vacunas, incluidos factores culturales, sociales y políticos, factores individuales y grupales, y factores específicos de la vacuna (*SAGE Group on Vaccine Hesitancy, 2014*).

***Communicating about Vaccine Safety: Guidelines to help health workers communicate with parents, caregivers, and patients (2020).*** Pan American Health Organization. Retrieved 12 February 2023, from

[https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53167/9789275122822\\_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53167/9789275122822_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=)

Existen diferencias en la percepción del riesgo entre los trabajadores de la salud y el público. Si bien las autoridades sanitarias y los trabajadores de la salud evalúan los riesgos y toman decisiones con base en la evidencia más reciente, las evaluaciones y las respuestas de las personas se basan más en las emociones, los sesgos cognitivos o heurísticos y la información disponible para el público (WHO, *Vaccination and trust*).

Es esencial que la gente comprenda los riesgos asociados a las enfermedades prevenibles por vacunación; comprender los beneficios y riesgos asociados con las vacunas; saber dónde encontrar información precisa, confiable y clara sobre estos.

También es importante proporcionar información suficiente sobre las posibles consecuencias de la vacuna para que las personas puedan sopesar los resultados positivos y negativos.

Algunos ejemplos de intervenciones destinadas a aumentar la concienciación sobre determinados riesgos:

- Proporcionar orientación sobre qué hacer para reducir el riesgo de enfermedades (p. ej., vacunar);
- Proporcionar información sobre los posibles efectos secundarios de las conductas recomendadas por las vacunas (p. ej., vacunación);
- Presentar medidas cautelares que permitan a las personas adoptar conductas preventivas.
- Proporcionar orientación sobre cómo hacerlo (p. ej., consultar al médico de familia).

Ejemplos de herramientas para informar a los pacientes sobre vacunas, riesgos y beneficios de la vacuna, **Declaraciones de información sobre vacunas (VIS)** producidas por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) en <https://www.immunize.org/vis>

King, A., & Hoppe, R. B. (2013). "Best Practice" for Patient-Centered Communication: A Narrative Review. *Journal of Graduate Medical Education*, 5(3), 385–393. <https://doi.org/10.4300/JGME-D-13-00072.1>

Revisión de la literatura que concluye sobre las "mejores prácticas" para la comunicación del médico en la atención. La comunicación con los pacientes y sus familias durante los encuentros es importante para: (1) fomentar la relación, (2) recopilar información, (3) brindar información, (4) tomar decisiones, (5) responder a las emociones y (6) permitir comportamientos relacionados con la enfermedad y el tratamiento (Tabla 1).

TABLA 1: Mejores prácticas para la comunicación en encuentros médicos

FUNCIONES DE LA ENTREVISTA MÉDICA	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL MÉDICO	HABILIDADES
<b>Fomentando la relación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Construir compenetración y conexión.</li> <li>■ Mostrarse abierto y honesto.</li> <li>■ Discutir roles y responsabilidades mutuas.</li> <li>■ Respetar las declaraciones del paciente, la privacidad, la autonomía.</li> <li>■ Participar en la creación de asociaciones.</li> <li>■ Expresar cariño y compromiso.</li> <li>■ Reconocer y expresar pesar por los errores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Saludar al paciente adecuadamente.</li> <li>■ Mantener el contacto visual.</li> <li>■ Escuchar activamente.</li> <li>■ Usar un lenguaje apropiado.</li> <li>■ Fomentar la participación de los pacientes.</li> <li>■ Mostrar interés por el paciente como persona.</li> </ul>
<b>Reuniendo información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Intentar entender las necesidades del paciente para el encuentro.</li> <li>■ Obtener una descripción completa del motivo principal de la visita desde las perspectivas biológica y psicosocial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hacer preguntas abiertas.</li> <li>■ Permitir que el paciente complete las respuestas.</li> <li>■ Escuchar activamente.</li> <li>■ Obtener el conjunto completo de preocupaciones del paciente.</li> <li>■ Obtener la perspectiva del paciente sobre el problema/enfermedad. Explorar el efecto completo de la enfermedad.</li> <li>■ Aclarar y resumir la información.</li> <li>■ Preguntar sobre inquietudes adicionales.</li> </ul>
<b>Proporcionando información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Buscar comprender las necesidades de información del paciente.</li> <li>■ Compartir información.</li> <li>■ Superar las barreras para la comprensión del paciente (lenguaje, alfabetización en salud, audición, aritmética).</li> <li>■ Facilitar la comprensión.</li> <li>■ Proporcionar recursos de información y ayudar al paciente a evaluarlos y usarlos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Explicar la naturaleza del problema y el enfoque del diagnóstico, tratamiento.</li> <li>■ Dar explicaciones e instrucciones sencillas.</li> <li>■ Evitar la jerga y la complejidad.</li> <li>■ Fomentar las preguntas y verificar la comprensión.</li> <li>■ Enfatizar los mensajes clave.</li> </ul>
<b>Toma de decisiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Preparar al paciente para la deliberación y permitir la toma de decisiones.</li> <li>■ Esbozar un plan de acción colaborativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Animar al paciente a participar en la toma de decisiones.</li> <li>■ Opciones de contorno.</li> <li>■ Explorar las preferencias y la comprensión del paciente. Llegar a un acuerdo.</li> <li>■ Identificar y obtener recursos y apoyo.</li> <li>■ Discutir el seguimiento y planificar resultados inesperados.</li> </ul>
<b>Permitir el comportamiento relacionado con la enfermedad y el tratamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Evaluar el interés y la capacidad del paciente para el autocontrol.</li> <li>■ Brindar asesoramiento (necesidades de información, habilidades de afrontamiento, estrategias para el éxito).</li> <li>■ Acordar los próximos pasos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Evaluar la disposición del paciente para cambiar los comportamientos de salud.</li> <li>■ Obtener las metas, ideas y decisiones del paciente.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ayudar al paciente a optimizar la autonomía y el automanejo de su problema.</li> <li>■ Organizar el apoyo necesario.</li> <li>■ Abogar y ayudar al paciente con el sistema de salud.</li> </ul>	
<b>Respondiendo a las emociones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Facilitar la expresión del paciente de las consecuencias emocionales de la enfermedad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Reconocer y explorar las emociones.</li> <li>■ Expresar empatía, simpatía y tranquilidad.</li> <li>■ Proporcionar ayuda en el manejo de las emociones.</li> <li>■ Evaluar el malestar psicológico.</li> </ul>
<p><i>*Modificado usando Makoul, Levinson et al, Epstein y Street, "McCormack et al," y Smith et al"</i></p>		

**Entrevista motivacional (MI)** es una herramienta poderosa que ayuda a las personas a manejar los sentimientos encontrados e influye en su disposición a considerar la vacunación.

**Danchin, M., & Nolan, T. (2014). A positive approach to parents with concerns about vaccination for the family physician. *Australian Family Physician*, 43(10), 690–694. Available from <https://www.racgp.org.au/afp/2014/october/a-positive-approach-to-parents-with-concerns-about-vaccination-for-the-family-physician>**

Este artículo presenta estrategias de comunicación para todo tipo de padres que dudan en vacunarse utilizando los principios de la entrevista motivacional, guiando así a los pacientes en lugar de dirigirlos y centrándose en desarrollar una relación empática. Este enfoque respetuoso y sin prejuicios, que puede respaldarse con fichas informativas y representaciones pictóricas del riesgo, tiene como objetivo generar confianza entre los proveedores de vacunas y sus pacientes. La intervención tiene dos enfoques de comunicación diferentes para diferentes tipos de padres que dudan en vacunarse.

Para padres que dudan o retrasan las vacunas:

- Pase el tiempo adecuado con el niño/los padres.
- Pida permiso para discutir las preocupaciones.
- Saque a la luz cuidadosamente las preocupaciones y trate de abordar cada una de ellas de manera específica.
- Acepte las preocupaciones y trate de no minimizarlas o descartarlas.
- Usa un estilo guía.
- Analice los riesgos de enfermedades y vacunas, así como los beneficios de las vacunas.
- Comunique los riesgos con palabras y números o incluso gráficos simples.
- Apoye las discusiones con recursos descargables.
- Evite tratar de abrumar con información científica detallada.
- Ofrezca otra cita si es necesario o la asistencia a una clínica especializada en inmunización.

Para padres que se niegan:

- Pida permiso para discutir la negativa.
- Trate de mantener la discusión breve, pero dejando la puerta abierta.
- Señale la importancia de las vacunas y la confianza.
- No descarte las preocupaciones, reconózcalas.
- No exagere la seguridad de las vacunas.
- No ayude cuestionar creencias filosóficas, religiosas o científicas firmemente arraigadas.
- Evite la confrontación abierta y el ping pong científico.
- Proporcione enlaces a recursos si lo desea.
- Explore la receptividad a un cronograma personalizado para que comiencen y explique los riesgos.
- Ofrezca otra cita cuando esté listo o la asistencia a una clínica especializada en inmunización.

Gagneur, A. (2020). Motivational interviewing: A powerful tool to address vaccine hesitancy. *Canada Communicable Disease Report*, 46(4), 93–97. <https://doi.org/10.14745/ccdr.v46i04a06>

El artículo presenta algunas de las mejores prácticas para la entrevista motivacional. Las habilidades de entrevista motivacional incluyen hacer preguntas abiertas, usar la escucha reflexiva y afirmar y reiterar declaraciones al entrevistado.

Habilidades	Objetivos	Ejemplos
Preguntas abiertas	Para evocar respuestas y evitar dudas.	Preguntas abiertas: (“¿Qué entendiste?” / “¿Qué piensas?”) Preguntas cerradas: (“¿Entendiste?” / “¿Crees que es importante?”)
Afirmación	Para animar al individuo y resaltar sus fortalezas	“La salud y la seguridad de sus hijos son importantes para usted”. “Ya tiene muchos conocimientos”.
Escucha reflexiva/resúmenes	Permitir que la persona matice y corrija lo que acaba de decir Reflexión simple: lo que dice la persona. Reflexión compleja: lo que quiere decir la persona	“Ha leído artículos sobre las relaciones entre las vacunas y trastornos como el autismo”. “Lo que más te importa es que tu hijo esté lo más saludable posible”.
Obtener–Compartir–Obtener	Cómo dar información/consejos: OBTENER= preguntar qué sabe el padre/cuidador y pedir permiso para completar su conocimiento. COMPARTIR=proporcionar la información/consejos sobre el tema. OBTENER=verificar lo que el padre/cuidador ha entendido y qué hará con esta información.	“¿Qué sabes sobre...?” “Si estás de acuerdo, podría completar...” “¿Tiene sentido esta nueva información?”

## 5. ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

**Actividad 1: Entrevista motivacional** (duración 20 minutos):

1. Mira el video [Los trabajadores de la salud pueden generar confianza en la vacuna contra el COVID-19 a través de entrevistas motivacionales](#) (2'28").
2. Imagine una conversación de 1 a 5 minutos con un paciente que duda en recibir la vacuna y haga un plan de entrevista (3 a 5 preguntas) con el objetivo de alentarlo a considerar la vacunación.
3. Comparta con sus colegas/compañeros su plan y comenten sus planes.

\*Puede leer más sobre la entrevista motivacional en <https://www.cdc.gov/vaccines/covid-19/hcp/engaging-patients.html>

Recursos que se utilizarán para las actividades de aprendizaje del módulo:

Nº	Título y descripción del recurso.	Tipo	Idioma del recurso	Actividades de aprendizaje, formación, valoración y evaluación	URL de acceso / descarga

1.	Los trabajadores de la salud pueden generar confianza en la vacuna contra el COVID-19 a través de entrevistas motivacionales - Parte 1	Video 2'27"	Inglés*	Aprendizaje individual Autorreflexión	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=4s-dCIC-eBA">https://www.youtube.com/watch?v=4s-dCIC-eBA</a>
2.	Entrevista motivacional: una herramienta poderosa para abordar las dudas sobre las vacunas, págs.	Página web	Inglés	Aprendizaje individual	<a href="https://www.cdc.gov/vaccines/covid-19/hcp/engaging-patients.html">https://www.cdc.gov/vaccines/covid-19/hcp/engaging-patients.html</a>

\*Subtítulos generados automáticamente en todos los idiomas

## 6. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

**Rellene el espacio en blanco - autoevaluación** (duración 5 minutos):

Ponga en los espacios en blanco las palabras apropiadas de la lista. Si lo necesita, puede revisar la Herramienta de aprendizaje 4.2 Empoderamiento disponible en <https://iene11.eu/herramientas-de-aprendizaje/>.

1. El empoderamiento del paciente incluye ....., toma de decisiones compartida y autogestión.
2. El empoderamiento de las personas en materia de inmunización les ayuda a asumir de manera efectiva ..... para sus decisiones relacionadas con la inmunización.
3. Para generar confianza en las vacunas, los proveedores de salud deben brindar información sobre ..... asociados a las vacunas.
4. La comunicación con los pacientes y sus familias durante los encuentros médicos es importante para fomentar la relación, recopilar información, brindar información y .....
5. El objetivo de la entrevista motivacional es motivar a las personas para la ..... vacunal.

**(alfabetización en salud, responsabilidad, beneficios y riesgos, tomar decisiones, aceptación)**

## 7. REFERENCIAS

- Bravo, P., Edwards, A., Barr, P. J., Scholl, I., Elwyn, G., & McAllister, M. (2015). Conceptualising patient empowerment: A mixed methods study. *BMC Health Services Research*, 15(1), Article 1. <https://doi.org/10.1186/s12913-015-0907-z>
- Communicating about Vaccine Safety: Guidelines to help health workers communicate with parents, caregivers, and patients* (2020). Pan American Health Organization. Retrieved 12 February 2023, from [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53167/9789275122822\\_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=1](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53167/9789275122822_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=1)
- Danchin, M., & Nolan, T. (2014). A positive approach to parents with concerns about vaccination for the family physician. *Australian Family Physician*, 43(10), 690–694.
- Declaration of Alma-Ata*. (1978). Retrieved 12 February 2023, from <https://www.who.int/teams/social-determinants-of-health/declaration-of-alma-ata>
- Empowering Patients in the Management of Chronic Diseases (EMPATHiE)*. (2013-2014). CPME.Eu. Retrieved 12 February 2023, from [https://www.eu-patient.eu/contentassets/543c15ed8f8c40f692030a0a0d51b8e2/empathie\\_frep\\_en.pdf](https://www.eu-patient.eu/contentassets/543c15ed8f8c40f692030a0a0d51b8e2/empathie_frep_en.pdf)



- Gagneur, A. (2020). Motivational interviewing: A powerful tool to address vaccine hesitancy. *Canada Communicable Disease Report*, 46(4), 93–97. <https://doi.org/10.14745/ccdr.v46i04a06>
- Health Literacy – part 2: evidence and case studies*. (2010) World Health Communication Associates. pp. 20-22. Available at [www.whcaonline.org/uploads/publications/WHCAhealthLiteracy-28.3.2010.pdf](http://www.whcaonline.org/uploads/publications/WHCAhealthLiteracy-28.3.2010.pdf)
- IENE11 Project*. (2022). Retrieved 12 February 2023, from <https://iene11.eu/project/>
- Info Sheets*. (2022). Retrieved 12 February 2023, from <https://iene11.eu/informative-resources/>
- King, A., & Hoppe, R. B. (2013). “Best Practice” for Patient-Centered Communication: A Narrative Review. *Journal of Graduate Medical Education*, 5(3), 385–393. <https://doi.org/10.4300/JGME-D-13-00072.1>
- Report of the SAGE Working Group on Vaccine Hesitancy*. (2014). Available at [https://www.who.int/immunization/sage/meetings/2014/october/1\\_Report\\_WORKING\\_GROUP\\_vaccine\\_hesitancy\\_final.pdf](https://www.who.int/immunization/sage/meetings/2014/october/1_Report_WORKING_GROUP_vaccine_hesitancy_final.pdf)
- Toolkit for Patient Organisations on Patient Empowerment*. (2017). Retrieved 12 February 2023, from <https://www.eu-patient.eu/globalassets/library/publications/patient-empowerment---toolkit.pdf>
- Vaccination and trust: How concerns arise and the role of communication in mitigating crises*. (2017). Available at: [https://www.euro.who.int/\\_data/assets/pdf\\_file/0004/329647/Vaccines-and-trust.PDF](https://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0004/329647/Vaccines-and-trust.PDF)
- Value+ Handbook*. (2013). European Patients Forum. Retrieved 12 February 2023, from [https://www.eu-patient.eu/globalassets/projects/valueplus/doc\\_epf\\_handbook.pdf](https://www.eu-patient.eu/globalassets/projects/valueplus/doc_epf_handbook.pdf)
- What is Patient-Centred Healthcare? A review of Definitions and Principles*. (2005). International Alliance of Patients’ Organizations. Available at <https://www.iapo.org.uk/sites/default/files/files/IAPO%20Patient-Centred%20Healthcare%20Review%202nd%20edition.pdf>