

Project ENTRUST Town Hall Facilitation Team Guide

Project ENTRUST is a collaborative program with Duke Health and the community to enhance trustworthiness in Duke health care and research. The project is part of Duke's strategic priority to advance equity, diversity, and inclusion across the institution.

The two primary goals of Project ENTRUST are to:

- Employ a longitudinal mixed-method approach to understanding and remedying factors contributing to mistrust and lack of trustworthiness in health care and medical research at Duke Health.
- Develop and assess interventions, practices, and policies, and engage community and patients in solutions that repair mistrust and enhance trustworthiness in health care and research.

Phase 1 of this project will include the dissemination of surveys to four main constituency groups: Duke patients, Duke employees, Durham community members, and Durham Community Organizations. The Survey was launched from 5/5/2023-7/11/2023 and had received more than 6,000 responses.

Phase 2 of the Project Entrust will be accomplished through virtual townhall meetings, virtual focus groups, a final virtual meeting to debrief and discuss next steps, the creation of a Dissemination and Trust Task Team, and the formation of ongoing, sustainable community-researcher partnerships.

This work is rooted in the belief that everyone has a rich perspective that needs to be heard. Participants will be asked to share and respond to questions based on their own perspective and participants will be entered a raffle for a \$50 gift card (20 gift cards will be given away in each town hall).

Townhalls will be conducted using Zoom and will run for 90 minutes total. Each session will begin as a full group in the main room, then break out into smaller breakout rooms for small group discussion. Each breakout session will have a facilitation team comprised of one academic/researcher and one community member to lead and encourage active participation and organize responses to each discussion question.

Questions for Townhall Breakout Session

Question 1: Trust/ trustworthiness

Based on the results 18% (1/5th) of respondents stated that patients have been deceived or misled by Duke. What are your thoughts and reactions about this?

(Probing Q1) What you have heard, seen or experienced about Duke Health?

(Probing Q2) What kinds of ways to people feel that Duke has been deceptive? What ways has Duke been misleading?

- Scheduling appointments or at the front desk
- When meeting with the doctor?
- Concerns about medication?
- The cost of care?
- Diagnosis and prognosis?
- Treatment plan?

(Probing Q3) What steps can Duke take to effectively address and change this viewpoint?

**FACILITATOR NOTE: Refer to responses from probing questions 1 & 2

Question 2: Trust/ trustworthiness

Based on the results 26% of respondents reported having hesitated or avoided getting health care at Duke. What are your thoughts and reactions about this?

(Probing Q1) What you have seen, experienced or heard about people hesitating or avoiding getting health care at Duke.

(Probing Q2) Can you share some/other examples of why people have hesitated getting healthcare at Duke Health?

(Probing Q3) So remember, the goal of this is to have actionable change so what can Duke Health do so that people won't avoid or hesitate in getting care?

- Are there trainings that staff and providers need to get?

Question 3: Discrimination

We saw from the presentation that 34% of participants report experiencing discrimination. What are your thoughts and reactions about this? Was anything surprising or is this what you expected?

(Probing Q1) What do you think people meant by this? What kind of discriminatory experiences have you seen, experienced or heard about at Duke Health?

- Age
- Race
- Gender

(Probing Q2) What advice do you have for Duke Health to improve healthcare? What would you suggest that Duke Health do differently?

- Do patients feel safe to report these experiences of discrimination?
- How do you think Duke should be addressing these experiences of discriminations?
- Are there ways that Duke can engage the community to improve their healthcare and become trustworthy?

Question 4: Reported experiences of discrimination

Based on the data 21% of respondents felt that a healthcare provider was not listening to what they were saying. What are your thoughts and reactions about this?

(Probing Q1) What do you think people meant by this? What are signs that a provider is not listening?

(Probing Q2) What is the impact when people leave an appointment not feeling heard?

(Probing Q3) What steps can Duke Health take to ensure that patients feel heard and receive a collaborative experience?

Staff/Volunteer Assignments and Responsibilities

1) Leadership Team

- Welcomes participants to town hall session
- Present Project ENTRUST and the data
- Manages Poll questions
- Facilitates final debrief during last ten minutes of townhall session
- Shares information about upcoming next steps

2) Co-Facilitator #1- Duke Staff/ Personnel

- Sign into Zoom 15 minutes before the virtual townhall
- Welcome people into the breakout session
- Act as primary timekeeper for the group and ensure that the group transitions to each discussion question as scheduled
- Keep group on target with the discussion question
- Move the discussion through all activities and dialogues
- Announce the end of the breakout session and let attendees know they will be automatically transitioning back to the main room (in Zoom) for report outs and announcements

3) Co-Facilitator #2 - Community member

- Sign into Zoom 15 minutes before the virtual townhall
- Welcome people into the breakout session
- Lead the probing questions
- Keep group on target with discussion
- React to participants' comments with patience and non-evaluative demeanor
- Maintain a posture of openness, interest, and interaction
- Appreciate people for their contributions to the discussion
- Diplomatically monitor over-participation of individual participants
- Stay active, attentive, and engaged

4) Note taker #3-

- Sign into Zoom 15 minutes before the virtual townhall
- Actively listening during the townhall and breakout session
- Take copious and detailed notes during the breakout session (points, ideas, facts and details)
- Stay active, attentive, and engaged
- Take notes in the large room and breakout rooms
- Submit notes to leadership team
- Monitor chat in Zoom breakout session

5) Both Facilitation Team Members

- React to participants' comments with patience and non-evaluative demeanor
- Maintain a posture of openness, interest, and interaction
- Appreciate people for their contributions to the discussion
- Diplomatically monitor over-participation of individual participants
- Stay active, attentive, and engaged

6) Materials

- Breakout session facilitation guide
- Backup audio recorder

7) Recording

- The recorder(s) who must be an IRB Key personnel
- The recorder(s) must use Duke laptops and capture high level notes. This role does not require actual facilitation of the meeting. The session must be recorded on Duke laptops and uploaded to Duke Box.

8) Questions

- For questions about this study or the virtual town hall, please contact:
 - Nadine Barrett, PhD, MA, MS (nadine.barrett@duke.edu)
 - Salimah El-Amin, DrPH (salimah.el-amin@duke.edu)
- For questions related to facilitation training and other technical questions, please contact:
 - Salimah El-Amin, DrPH (salimah.el-amin@duke.edu)

Town Hall Process Outline

Task	Process	Time
Opening Transition	<ul style="list-style-type: none"> • Leadership Team will provide welcome, introduction to Project ENTRUST, and review agenda, and share data for townhall 	6:00pm -6:25pm 25 mins
TRANSITION TO BREAKOUT GROUPS		6:25pm
Breakout Session	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitator welcomes breakout session participants 	6:25pm -6:30pm 5 minutes
Question1	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitators read discussion question and invites participants to share their thoughts through chat, or by unmuting and talking. • Note Taker helps organize chat responses by theme, reads aloud and/ or notes for participants who are calling in by phone and/or prefer that someone else write/post their comment <p><u>Question 1: Trust/ trustworthiness</u> (10 mins) Based on the results 18% (1/5th) of respondents stated that patients have been deceived or misled by Duke. What are your thoughts and reactions about this?</p> <p>(Probing Q1) What you have heard, seen or experienced about Duke Health?</p> <p>(Probing Q2) What kinds of ways to people feel that Duke has been deceptive? What ways has Duke been misleading?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scheduling appointments or at the front desk • When meeting with the doctor? • Concerns about medication? • The cost of care? • Diagnosis and prognosis? • Treatment plan? <p>(Probing Q3) What steps can Duke take to effectively address and change this viewpoint? **FACILITATOR NOTE: Refer to responses from probing questions 1 & 2</p>	6:30pm -6:40pm (10 minutes)

<p>Question 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitators read discussion question and invites participants to share their thoughts through chat, or by unmuting and talking. • Note Taker helps organize chat responses by theme, reads aloud and/ or notes for participants who are calling in by phone and/or prefer that someone else write/post their comment <p><u>Question 2: Trust/ trustworthiness</u> (10 mins) Based on the results 26% of respondents reported having hesitated or avoided getting health care at Duke. What are your thoughts and reactions about this?</p> <p>(Probing Q1) What you have seen, experienced or heard about people hesitating or avoiding getting health care at Duke.</p> <p>(Probing Q2) Can you share some/other examples of why people have hesitated getting healthcare at Duke Health?</p> <p>(Probing Q3) So remember, the goal of this is to have actionable change so what can Duke Health do so that people won't avoid or hesitate in getting care?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Are there trainings that staff and providers need to get? 	<p>6:40pm -6:50pm (10 minutes)</p>
<p>Question 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitators read discussion question and invites participants to share their thoughts through chat, or by unmuting and talking. • Note Taker helps organize chat responses by theme, reads aloud and/ or notes for participants who are calling in by phone and/or prefer that someone else write/post their comment <p><u>Question 3: Discrimination</u> (10 mins) We saw from the presentation that 34% of participants report experiencing discrimination. What are your thoughts and reactions about this? Was anything surprising or is this what you expected?</p> <p>(Probing Q1) What do you think people meant by this? What kind of discriminatory experiences have you seen, experienced or heard about at Duke Health?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Age • Race • Gender <p>(Probing Q2) What advice do you have for Duke Health to improve healthcare? What would you suggest that Duke Health do differently?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Do patients feel safe to report these 	<p>6:50pm -7:00pm (10 minutes)</p>

	<p>experiences of discrimination?</p> <ul style="list-style-type: none"> • How do you think Duke should be addressing these experiences of discriminations? • Are there ways that Duke can engage the community to improve their healthcare and become trustworthy? 	
Question 4	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitators read discussion question and invites participants to share their thoughts through chat, or by unmuting and talking. • Note Taker helps organize chat responses by theme, reads aloud and/ or notes for participants who are calling in by phone and/or prefer that someone else write/post their comment <p><u>Question 4: Reported experiences of discrimination</u></p> <p>Based on the data 21% of respondents felt that a healthcare provider was not listening to what they were saying. What are your thoughts and reactions about this?</p> <p>(Probing Q1) What do you think people meant by this? What are signs that a provider is not listening?</p> <p>(Probing Q2) What is the impact when people leave an appointment not feeling heard?</p> <p>(Probing Q3) What steps can Duke Health take to ensure that patients feel heard and receive a collaborative experience?</p>	7:00pm -7:10pm (10 minutes)
Summarize Breakout	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitators summarizes key themes across each question, Inform the attendees that the group will transition back to the main room in just a few moments, thanks group for valuable contributions to discussion 	7:10pm-7:15pm (5 minutes)
TRANSITION TO MAIN ROOM		7:15pm
Wrap Up Whole Group	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitators – Summarize and Share • Leadership Team Thanks the attendees for their participation and shares information about the second townhall and upcoming focus groups with priority populations 	7:15pm -7:30pm (15 minutes)
Total Time		90 minutes

Discussion Note

Questions	Discussion Note Taken:
<p>Question 1: Trust/ trustworthiness Based on the results 18% (1/5th) of respondents stated that patients have been deceived or misled by Duke. What are your thoughts and reactions about this?</p> <p>(Probing Q1) What you have heard, seen or experienced about Duke Health?</p> <p>(Probing Q2) What kinds of ways to people feel that Duke has been deceptive? What ways has Duke been misleading?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scheduling appointments or at the front desk • When meeting with the doctor? • Concerns about medication? • The cost of care? • Diagnosis and prognosis? • Treatment plan? <p>(Probing Q3) What steps can Duke take to effectively address and change this viewpoint? **FACILITATOR NOTE: Refer to responses from probing questions 1 & 2</p>	
<p>Question 2: Trust/ trustworthiness Based on the results 26% of respondents reported having hesitated or avoided getting health care at Duke. What are your thoughts and reactions about this?</p> <p>(Probing Q1) What you have seen, experienced or heard about people hesitating or avoiding getting health care at Duke.</p> <p>(Probing Q2) Can you share some/other examples of why people have hesitated getting healthcare at Duke Health?</p> <p>(Probing Q3) So remember, the goal of this is to have actionable change so what can Duke Health do so that people won't avoid or hesitate in getting care?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Are there trainings that staff and providers need to get? 	

<p>Question 3: Discrimination</p> <p>We saw from the presentation that 34% of participants report experiencing discrimination. What are your thoughts and reactions about this? Was anything surprising or is this what you expected?</p> <p>(Probing Q1) What do you think people meant by this? What kind of discriminatory experiences have you seen, experienced or heard about at Duke Health?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Age • Race • Gender <p>(Probing Q2) What advice do you have for Duke Health to improve healthcare? What would you suggest that Duke Health do differently?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Do patients feel safe to report these experiences of discrimination? • How do you think Duke should be addressing these experiences of discriminations? • Are there ways that Duke can engage the community to improve their healthcare and become trustworthy? 	
<p>Question 4: Reported experiences of discrimination</p> <p>Based on the data 21% of respondents felt that a healthcare provider was not listening to what they were saying. What are your thoughts and reactions about this?</p> <p>(Probing Q1) What do you think people meant by this? What are signs that a provider is not listening?</p> <p>(Probing Q2) What is the impact when people leave an appointment not feeling heard?</p> <p>(Probing Q3) What steps can Duke Health take to ensure that patients feel heard and receive a collaborative experience?</p>	
<p><u>Final notes/thoughts:</u></p>	

Foro Comunitario del Proyecto ENTRUST

Guía para el equipo facilitador

El Proyecto ENTRUST es un programa de colaboración entre Duke Health y la comunidad para mejorar la confiabilidad en la atención médica e investigación de Duke. El proyecto forma parte de la prioridad estratégica de Duke para fomentar la equidad, diversidad e inclusión en toda la institución.

Las dos metas principales del proyecto ENTRUST son:

- Emplear un enfoque longitudinal de métodos mixtos para comprender y remediar los factores que contribuyen a la desconfianza y la falta de confiabilidad en la atención e investigación médica en Duke Health.
- Desarrollar y evaluar intervenciones, prácticas y políticas, e involucrar a la comunidad y a los pacientes en soluciones que reparen la desconfianza y mejoren la confiabilidad en la atención médica e investigación.

La Fase 1 de este proyecto incluirá la difusión de encuestas a cuatro grupos principales: Pacientes de Duke, empleados de Duke, miembros de la comunidad de Durham y organizaciones comunitarias de Durham. La encuesta se publicó del 5/5/2023 al 7/11/2023 y recibió más de 6,000 respuestas.

La Fase 2 del proyecto Entrust se llevará a cabo a través de Foros comunitarios virtuales, grupos focales virtuales, una reunión virtual final para informar y debatir los próximos pasos, la creación de un equipo de difusión y confianza, y la formación de asociaciones continuas y sostenibles entre la comunidad y los investigadores.

Este trabajo está basado en la creencia de que todo el mundo tiene una valiosa perspectiva que necesita ser escuchada. Se pedirá a los participantes que compartan y respondan a preguntas basadas en su propia perspectiva e ingresarán en un sorteo de una tarjeta de regalo de \$50 (serán entregadas 20 tarjetas de regalo en cada Foro comunitario (*Town hall*)).

Los foros comunitarios se realizarán mediante Zoom y tendrán una duración total de 90 minutos. Cada sesión comenzará con un gran grupo en la sala principal y a continuación, se dividirá para debatir en pequeños grupos de trabajo. Cada una de estas sesiones de grupos de trabajo contará con un equipo de facilitadores compuesto por un académico/investigador y un miembro de la comunidad que dirigirá y fomentará la participación activa y organizará las respuestas a cada debate.

Preguntas para las sesiones de los grupos de trabajo en el Foro comunitario

Pregunta 1: Confianza/confiabilidad

Con base en los resultados, el 18% (1/5) de los encuestados afirmaron que los pacientes habían sido engañados o desinformados por Duke. ¿Cuál es su opinión y reacción al respecto?

(Pregunta de sondeo 1) ¿Qué ha visto, oído o experimentado sobre Duke Health?

(Pregunta de sondeo 2) ¿De qué manera cree la gente que Duke ha sido engañoso? ¿De qué manera Duke ha desinformado?

- En la programación de citas o en la recepción
- ¿Al reunirse con el médico?
- ¿Respecto a los medicamentos?
- ¿En el costo de la atención médica?
- ¿En el diagnóstico y pronóstico?
- ¿En el plan de tratamiento?

(Pregunta de sondeo 3) ¿Qué medidas puede tomar Duke para atender y cambiar eficazmente este punto de vista?

****NOTA PARA EL FACILITADOR:** Consulte las respuestas a las preguntas de sondeo 1 y 2

Pregunta 2: Confianza/confiabilidad

Con base en los resultados, el 26% de los encuestados reportó haber dudado o evitado recibir atención médica en Duke. ¿Cuál es su opinión y reacción al respecto?

(Pregunta de sondeo 1) ¿Qué ha visto, oído o experimentado sobre personas que dudan o evitan recibir atención médica en Duke?

(Pregunta de sondeo 2) ¿Puede compartir algunos/otros ejemplos del por qué la gente ha dudado en recibir atención médica en Duke Health?

(Pregunta de sondeo 3) Así que recuerde, el objetivo de esto es lograr un cambio aplicable, por lo que ¿qué puede hacer Duke Health para que las personas no eviten o duden en obtener atención médica?

- ¿El personal y los proveedores deben capacitarse?

Pregunta 3: Discriminación

Vimos en la presentación que el 34% de los participantes afirman haber experimentado discriminación. ¿Cuál es su opinión y reacción al respecto? ¿Le ha sorprendido en algo o era lo que esperaba?

(Pregunta de sondeo 1) ¿Qué cree que quiere decir la gente con esto? ¿Qué tipo de situaciones de discriminación ha visto, oído o experimentado en Duke Health?

- Edad
- Raza
- Género

(Pregunta de sondeo 2) ¿Qué consejo le daría a Duke Health para mejorar la atención médica? ¿Qué sugeriría que Duke Health hiciera diferente?

- ¿Los pacientes se sienten seguros para denunciar estas experiencias de discriminación?
- ¿Cómo cree que Duke debería atender estas experiencias de discriminación?
- ¿De qué manera Duke puede lograr la participación de la comunidad para mejorar su atención médica y ser digna de confiabilidad?

Pregunta 4: Experiencias de discriminación reportadas

Con base en los datos, el 21% de los encuestados consideró que un proveedor de atención médica no escuchaba lo que decían. ¿Cuál es su opinión y reacción al respecto?

(Pregunta de sondeo 1) ¿Qué cree que quiere decir la gente con esto? ¿Cuáles son los signos de que un proveedor no está escuchando? (Pregunta de sondeo 2) ¿Qué efecto tiene cuando las personas salen de una cita sin sentirse escuchadas?

(Pregunta de sondeo 3) ¿Qué medidas puede tomar Duke Health para garantizar que los pacientes se sientan escuchados y que su experiencia sea colaborativa?

Asignaciones y responsabilidades del personal/voluntarios

1) Equipo directivo

- Dar la bienvenida a los participantes a la sesión del Foro comunitario
- Presentar el Proyecto ENTRUST y los datos
- Realizar las preguntas de la encuesta
- Facilitar el informe final durante los últimos diez minutos de la sesión del Foro comunitario
- Compartir información sobre los próximos pasos

2) Co-facilitador #1- Equipo/personal de Duke

- Entrar en Zoom 15 minutos antes del Foro comunitario virtual
- Dar la bienvenida a la sesión de los grupos de trabajo
- Actuar como cronometrador principal del grupo y asegurarse de que el grupo pase a cada pregunta de debate según lo programado
- Mantener al grupo centrado en la pregunta de debate
- Dirigir el debate a través de todas las actividades y diálogos
- Anunciar el final de la sesión de los grupos de trabajo e informar a los asistentes que volverán automáticamente a la sala principal (en Zoom) para los informes y anuncios

3) Co-facilitador #2 - Miembro de la comunidad

- Entrar en Zoom 15 minutos antes del Foro comunitario virtual
- Dar la bienvenida a la sesión de los grupos de trabajo
- Dirigir las preguntas de sondeo
- Mantener al grupo centrado en el debate
- Reaccionar a los comentarios de los participantes con paciencia y una actitud no evaluativa
- Mantener una postura de apertura, interés e interacción
- Agradecer a los participantes sus aportes al debate
- Controlar con diplomacia la participación excesiva de algunos participantes
- Mantenerse activo, atento y comprometido

4) Persona encargada de tomar notas #3

- Entrar en Zoom 15 minutos antes del Foro comunitario virtual
- Escuchar activamente durante el foro y la sesión de los grupos de trabajo
- Tomar notas detalladas durante la sesión de los grupos de trabajo (puntos, ideas, hechos y detalles)
- Mantenerse activo, atento y comprometido
- Tomar notas en la sala principal y en las salas de los grupos de trabajo
- Enviar las notas al equipo directivo
- Monitorear el chat en la sesión de los grupos de trabajo de Zoom

5) Los dos miembros del equipo de facilitación

- Reaccionar a los comentarios de los participantes con paciencia y una actitud no evaluativa
- Mantener una postura de apertura, interés e interacción

**Foro comunitario del
Proyecto ENTRUST**

- Agradecer a los participantes sus aportes al debate
- Controlar con diplomacia la participación excesiva de algunos participantes
- Mantenerse activo, atento y comprometido

6) Materiales

- Guía para la facilitación de las sesiones de los grupos de trabajo
- Grabadora de audio de respaldo

7) Grabación

- El encargado de la grabación de ser un miembro del personal designado por la Junta de Revisión Institucional (IRB, por sus siglas en inglés)
- El encargado de la grabación debe utilizar computadores portátiles de Duke y capturar notas detalladas. Este trabajo no requiere la facilitación de la reunión. La sesión debe ser grabada en computadores portátiles de Duke y cargada en Duke Box.

8) Preguntas

- Si tiene alguna pregunta sobre este estudio o el Foro comunitario virtual, póngase en contacto con:
 - Nadine Barrett, PhD, MA, MS (nadine.barrett@duke.edu)
 - Salimah El-Amin, DrPH (salimah.el-amin@duke.edu)
- Para preguntas relacionadas con la capacitación para facilitadores y otras cuestiones técnicas, póngase en contacto con:
 - Salimah El-Amin, DrPH (salimah.el-amin@duke.edu)

Esquema del proceso del Foro comunitario

Tarea	Proceso	Tiempo
Transición de apertura	<ul style="list-style-type: none"> El equipo directivo dará la bienvenida, presentará el proyecto ENTRUST, revisará el orden del día y compartirá los datos del Foro comunitario. 	6:00 p. m.- 6:25 p. m. 25 minutos
TRANSICIÓN A LOS GRUPOS DE TRABAJO		6:25 p. m.
Sesión de los grupos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> El facilitador da la bienvenida a los participantes a la sesión de los grupos de trabajo 	6:25 p. m. - 6:30 p. m. 5 minutos
Pregunta 1	<ul style="list-style-type: none"> El facilitador lee la pregunta para el debate e invita a los participantes a compartir sus ideas a través del chat o quitándole el silencio al micrófono e iniciando la conversación. La persona encargada de tomar notas ayuda a organizar las respuestas del chat por temas, lee en voz alta y/o toma notas para los participantes que llaman por teléfono y/o prefieren que otra persona escriba/publique su comentario. <p><u>Pregunta 1: Confianza/confiabilidad</u> (10 minutos)</p> <p>Con base en los resultados, el 18% (1/5) de los encuestados afirmaron que los pacientes habían sido desinformados o engañados por Duke. ¿Cuál es su opinión y reacción al respecto?</p> <p>(Pregunta de sondeo 1) ¿Qué ha visto, oído o experimentado sobre Duke Health?</p> <p>(Pregunta de sondeo 2) ¿De qué manera cree la gente que Duke ha sido engañoso? ¿De qué manera Duke ha desinformado?</p> <ul style="list-style-type: none"> En la programación de citas o en la recepción ¿Al reunirse con el médico? ¿Respecto a los medicamentos? ¿En el costo de la atención médica? ¿En el diagnóstico y pronóstico? ¿En el plan de tratamiento? <p>(Pregunta de sondeo 3) ¿Qué medidas puede tomar Duke para atender y cambiar eficazmente este punto de vista?</p>	6:30 p. m. - 6:40 p. m. (10 minutos)

	<p>**NOTA PARA EL FACILITADOR: Consulte las respuestas a las preguntas de sondeo 1 y 2</p>	
--	---	--

<p>Pregunta 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El facilitador lee la pregunta para el debate e invita a los participantes a compartir sus ideas a través del chat o quitándole el silencio al micrófono e iniciando la conversación. • La persona encargada de tomar notas ayuda a organizar las respuestas del chat por temas, lee en voz alta y/o toma notas para los participantes que llaman por teléfono y/o prefieren que otra persona escriba/publique su comentario. <p><u>Pregunta 2: Confianza/confiabilidad</u> (10 minutos)</p> <p>Con base en los resultados, el 26% de los encuestados reportó haber dudado o evitado recibir atención médica en Duke. ¿Cuál es su opinión y reacción al respecto?</p> <p>(Pregunta de sondeo 1) ¿Qué ha visto, oído o experimentado sobre personas que dudan o evitan recibir atención médica en Duke?</p> <p>(Pregunta de sondeo 2) ¿Puede compartir algunos/otros ejemplos del por qué la gente ha dudado en recibir atención médica en Duke Health?</p> <p>(Pregunta de sondeo 3) Así que recuerde, el objetivo de esto es lograr un cambio aplicable, por lo que ¿qué puede hacer Duke Health para que las personas no eviten o duden en obtener atención médica?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿El personal y los proveedores deben capacitarse? 	<p>6:40 p. m. - 6:50 p. m. (10 minutos)</p>
-------------------	---	---

Pregunta 3	<ul style="list-style-type: none">• El facilitador lee la pregunta para el debate e invita a los participantes a compartir sus ideas a través del chat o quitándole el silencio al micrófono e iniciando la conversación.• La persona encargada de tomar notas ayuda a organizar las respuestas del chat por temas, lee en voz alta y/o toma notas para los participantes que llaman por teléfono y/o prefieren que otra persona escriba/publique su comentario. <p><u>Pregunta 3: Discriminación</u> (10 minutos)</p> <p>Vimos en la presentación que el 34% de los participantes afirman haber experimentado discriminación. ¿Cuál es su opinión y reacción al respecto? ¿Le ha sorprendido en algo o era lo que esperaba?</p> <p>(Pregunta de sondeo 1) ¿Qué cree que quiere decir la gente con esto? ¿Qué tipo de situaciones de discriminación ha visto, oído o experimentado en Duke Health?</p> <ul style="list-style-type: none">• Edad• Raza• Género <p>(Pregunta de sondeo 2) ¿Qué consejo le daría a Duke Health para mejorar la atención médica? ¿Qué sugeriría que Duke Health hiciera diferente?</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Los pacientes se sienten seguros para denunciar	6:50 p. m. - 7:00 p. m. (10 minutos)
------------	--	--------------------------------------

	<p>estas experiencias de discriminación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo cree que Duke debería atender estas experiencias de discriminación? • ¿De qué manera Duke puede lograr la participación de la comunidad para mejorar su atención médica y ser digna de confiabilidad? 	
Pregunta 4	<ul style="list-style-type: none"> • El facilitador lee la pregunta para el debate e invita a los participantes a compartir sus ideas a través del chat o quitándole el silencio al micrófono e iniciando la conversación. • La persona encargada de tomar notas ayuda a organizar las respuestas del chat por temas, lee en voz alta y/o toma notas para los participantes que llaman por teléfono y/o prefieren que otra persona escriba/publique su comentario. <p><u>Pregunta 4: Experiencias de discriminación reportadas</u></p> <p>Con base en los datos, el 21% de los encuestados consideró que un proveedor de atención médica no escuchaba lo que decían. ¿Cuál es su opinión y reacción al respecto?</p> <p>(Pregunta de sondeo 1) ¿Qué cree que quiere decir la gente con esto? ¿Cuáles son los signos de que un proveedor no está escuchando?</p> <p>(Pregunta de sondeo 2) ¿Qué efecto tiene cuando las personas salen de una cita sin sentirse escuchadas?</p> <p>(Pregunta de sondeo 3) ¿Qué medidas puede tomar Duke Health para garantizar que los pacientes se sientan escuchados y que su experiencia sea colaborativa?</p>	7:00 p. m. - 7:10 p. m. (10 minutos)
Resumen de la sesión de los grupos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • El facilitador resume los temas claves de cada pregunta, informa a los asistentes que el grupo regresará a la sala principal en unos momentos, agradece al grupo por sus valiosas contribuciones al debate. 	7:10 p. m. -7:15 p. m. (5 minutos)
TRANSICIÓN A LA SALA PRINCIPAL		7:15 p. m.

Foro comunitario del
Proyecto ENTRUST

Finalización para todo el grupo	<ul style="list-style-type: none">• Facilitadores - Resumir y compartir• Equipo directivo - Agradecer a los asistentes su participación y compartir información sobre el segundo Foro comunitario y los próximos grupos focales con poblaciones prioritarias	7:15 p. m. - 7:30 p. m. (15 minutos)
Tiempo total		90 minutos

Nota de los debates

Preguntas	Notas tomadas de los debates:
<p>Pregunta 1: Confianza/confiabilidad Con base en los resultados, el 18% (1/5) de los encuestados afirmaron que los pacientes habían sido desinformados o engañados por Duke. ¿Cuál es su opinión y reacción al respecto?</p> <p>(Pregunta de sondeo 1) ¿Qué ha visto, oído o experimentado sobre Duke Health?</p> <p>(Pregunta de sondeo 2) ¿De qué manera cree la gente que Duke ha sido engañoso? ¿De qué manera Duke ha desinformado?</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la programación de citas o en la recepción • ¿Al reunirse con el médico? • ¿Respecto a los medicamentos? • ¿En el costo de la atención médica? • ¿En el diagnóstico y pronóstico? • ¿En el plan de tratamiento? <p>(Pregunta de sondeo 3) ¿Qué medidas puede tomar Duke para atender y cambiar eficazmente este punto de vista? **NOTA PARA EL FACILITADOR: Consulte las respuestas a las preguntas de sondeo 1 y 2</p>	
<p>Pregunta 2: Confianza/confiabilidad Con base en los resultados, el 26% de los encuestados reportó haber dudado o evitado recibir atención médica en Duke. ¿Cuál es su opinión y reacción al respecto?</p> <p>(Pregunta de sondeo 1) ¿Qué ha visto, oído o experimentado sobre personas que dudan o evitan recibir atención médica en Duke?</p> <p>(Pregunta de sondeo 2) ¿Puede compartir algunos/otros ejemplos del por qué la gente ha dudado en recibir atención médica en Duke Health?</p> <p>(Pregunta de sondeo 3) Así que recuerde, el objetivo de esto es lograr un cambio aplicable, por lo que ¿qué puede hacer Duke Health para que las personas no eviten o duden en obtener atención médica?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿El personal y los proveedores deben capacitarse? 	

<p>Pregunta 3: Discriminación</p> <p>Vimos en la presentación que el 34% de los participantes afirman haber experimentado discriminación. ¿Cuál es su opinión y reacción al respecto? ¿Le ha sorprendido en algo o era lo que esperaba?</p> <p>(Pregunta de sondeo 1) ¿Qué cree que quiere decir la gente con esto? ¿Qué tipo de situaciones de discriminación ha visto, oído o experimentado en Duke Health?</p> <ul style="list-style-type: none">• Edad• Raza• Género <p>(Pregunta de sondeo 2) ¿Qué consejo le daría a Duke Health para mejorar la atención médica? ¿Qué sugeriría que Duke Health hiciera diferente?</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Los pacientes se sienten seguros para denunciar estas experiencias de discriminación?• ¿Cómo cree que Duke debería atender estas experiencias de discriminación?• ¿De qué manera Duke puede lograr la participación de la comunidad para mejorar su atención médica y ser digna de confiabilidad?	
<p>Pregunta 4: Experiencias de discriminación reportadas</p> <p>Con base en los datos, el 21% de los encuestados consideró que un proveedor de atención médica no escuchaba lo que decían. ¿Cuál es su opinión y reacción al respecto?</p> <p>(Pregunta de sondeo 1) ¿Qué cree que quiere decir la gente con esto? ¿Cuáles son los signos de que un proveedor no está escuchando?</p> <p>(Pregunta de sondeo 2) ¿Qué efecto tiene cuando las personas salen de una cita sin sentirse escuchadas?</p> <p>(Pregunta de sondeo 3) ¿Qué medidas puede tomar Duke Health para garantizar que los pacientes se sientan escuchados y que su experiencia sea colaborativa?</p>	
<p><u>Notas y reflexiones finales:</u></p>	