

# Lista de verificación

## Acciones paso a paso para la elaboración de una estrategia de comunicación de riesgos



### I. Etapa de preparación

#### Tareas para la organización interna del equipo de comunicación de riesgos



- Examen de leyes y acuerdos internacionales (Reglamento Sanitario Internacional) y políticas públicas sobre la difusión de información pública.
- En consulta con los gerentes y/o las autoridades a cargo, formular una política de manejo de la transparencia que establezca los criterios para difundir la información al público.
- Definir cuáles serán las funciones de cada miembro (institución) del equipo de comunicación de riesgos durante la crisis (flujo de información interinstitucional).
- Definir las funciones del equipo de comunicación de su institución en el momento de una crisis (flujo de información interna).
- Nombrar a los portavoces o voceros oficiales.
- Integrar al menos a un miembro del equipo de comunicación como parte del grupo de planificación nacional para casos de desastres y emergencias de salud pública.
- Definir la institución que ejercerá el liderazgo de la comunicación, dependiendo de la emergencia. Contar con un punto de coordinación central para los procesos de aprobación.
- Revisión periódica del plan para asegurar que esté siempre actualizado.



## Tareas para la atención a poblaciones especiales



- ❑ Identificar mecanismos para comunicarse con personas vulnerables (ancianos, discapacitados, niños, poblaciones indígenas) y con personas aisladas, de modo que puedan recibir ayuda. Definir cuáles serían los canales de comunicación que se utilizarían para los grupos vulnerables. Elaboración de mensajes y materiales de comunicación, en todos los idiomas y dialectos de la población destinataria.

## Vínculos con colaboradores y aliados



- ❑ Identificar y elaborar bases de datos de colaboradores, como grupos juveniles, escuelas, alcaldes, sindicatos, iglesias, asociaciones, y otros e incluirlos en la preparación.
- ❑ Obtener apoyo de los médicos de atención primaria, enfermeras, parteras y promotores de salud para enviar y recibir información.
- ❑ Trabajar con celebridades y personalidades importantes a quienes se haya recurrido en campañas pasadas de comunicación y lograr su participación. Contar con el apoyo de nuevas celebridades.

## Organización de la notificación de la crisis



- ❑ Definir cuáles son los públicos destinatarios para cada institución aliada y preparar un esquema de los objetivos para las emergencias de salud pública que puedan acontecer en el país.
- ❑ Elaborar una lista interna que describa cómo se comunicará, quién lo hará y qué se dirá. (jerarquía de mandos).
- ❑ Elaborar protocolos de notificación con elementos específicos sobre lo que hará cada uno con respecto a la notificación tanto interna como externa, teniendo en cuenta las recomendaciones del Reglamento Sanitario Internacional.

## Capacitación y simulaciones



- ❑ Capacitar a los portavoces sobre las normas y principios de la comunicación de riesgos y comunicación de brotes epidémicos y sobre la comunicación eficaz con los medios de comunicación.

- Capacitar al equipo nacional de comunicación de riesgos en “Capacitación de capacitadores”.
- Capacitar a otros funcionarios de alto nivel en la comunicación de riesgos y brotes.
- Capacitar a los equipos de comunicación de riesgos a nivel local. Si es posible (y si procede) incluir a otros actores estratégicos como líderes comunitarios, asociaciones de mujeres, de jóvenes, líderes religiosos, autoridades municipales, personal de salud, y otros.
- Planificar sesiones de capacitación de los medios que incluyan simulaciones para ayudar a los periodistas a comprender las complejidades científicas.
- Presentar simulaciones y ejercicios internos para las contingencias que se puedan presentar, a fin de mantener al público preparado, el gobierno en funcionamiento y los servicios básicos disponibles para el público.
- Realizar simulaciones para someter a prueba los planes de crisis para detectar posibles fallas o brechas que es necesario corregir antes de una situación de emergencia.



## Elaboración de mensajes y canales de distribución

- Prever algunos mensajes claves para distintas situaciones de emergencias de salud pública que pueden surgir (mapa de mensajes).
- Identificar canales de comunicación alternativos para situaciones de emergencia.
- Elaborar mensajes claves sobre prevención fundamentados en la investigación de las actitudes y los conocimientos sobre las emergencias.
- Elaborar notas de prensa y hojas de preguntas y respuestas con información sobre algunas enfermedades que pueden ocasionar una emergencia de salud pública y cómo se puede prevenir.
- Elaborar mensajes para los medios de comunicación destinados a educar al público y promover la prevención.

- ❑ Elaborar anuncios de servicio a la comunidad para su impresión, difusión en televisión y radio, que transmitan mensajes referentes a la prevención y la educación, tanto ahora como en el caso de que se declare una emergencia de salud pública.
- ❑ Seleccionar los canales de comunicación que se usarán para distribuir los mensajes: correo electrónico, radio, Internet, televisión, carteles, vallas publicitarias, correo directo, altavoces u otra manera de llegar al mayor número de personas.

## Seguimiento de la comunicación



- ❑ Evaluar mecanismos para hacer el seguimiento de la eficacia de la comunicación durante un brote o emergencia de salud pública y métodos para comprender las actitudes del público y sus motivaciones.
- ❑ Investigar qué es lo que el público percibe sobre algunas situaciones que pueden ocasionar una crisis como por ejemplo: gripe aviar y una posible pandemia de gripe, fiebre amarilla, dengue, intoxicaciones, etc. y los niveles de confianza en las diversas fuentes de información, incluso los ministerios.
- ❑ Dialogar con la comunidad para vigilar lo que necesitan y quieren sus miembros, y para informar sobre lo que el gobierno puede (o no puede) proporcionarles.
- ❑ Establecer equipo de monitoreo de medios de comunicación.



## Relación con los medios de comunicación

- ❑ Elaborar o actualizar bases de datos de medios de comunicación y la información de contacto, para encontrar los mejores canales de comunicación.
- ❑ Trabajar con editores y periodistas para orientar y suministrar antecedentes a los periodistas.
- ❑ Definir la logística para colaborar con los medios y la forma de enviar los materiales y las actualizaciones.
- ❑ Evaluar la preparación actual teniendo en cuenta recursos humanos, económicos y equipamiento.



## II. Inicio de la emergencia

### Verificar y confirmar la información a nivel interno



- Determinar si la información es congruente y aclarar lo que sea necesario con los especialistas. Determinar el nivel de gravedad de la situación.
- Alertar al liderazgo de la institución sobre la emergencia.
- Iniciar la fase de comunicaciones para el control con la meta de mantener la confianza y transmitir expectativas realistas.
  - Equipo empieza a funcionar para atender las preguntas del público.
  - Los portavoces se presentan a los puestos asignados.
  - Divulgar entre el público los mensajes preparados, alertar al personal acerca de los mecanismos definidos de mando y control.



### Notificación al equipo y a los colaboradores

- Determinar a quiénes se debe notificar (¿a todo el comité, a una parte?).
- Activar el comité de comunicación de riesgos y ejecutar las tareas descritas en el plan de comunicación.
- Identificar a quiénes se debe informar también, según la cadena jerárquica de notificación y el nivel de la situación dada.
- Alertar a los voceros y apoyarse en la actualización de la información que se difundirá a través de ellos.
- Determinar, de acuerdo a la emergencia que se presentó, a quién corresponde liderar el equipo de comunicación de riesgos.
- Activar el equipo de monitoreo de la información externa e interna.
- Averiguar lo que está haciendo la organización para resolver la situación.
- Determinar quiénes están afectados por la crisis y sus percepciones.
- Determinar actividades que debería hacer el público destinatario. Difundir al público los mensajes preparados.

- Informar a portavoces sobre situación, antecedentes y mensajes claves para este momento.
  - Actualizar con los técnicos tanto la información de los mensajes claves como las recomendaciones.
  - Procedimientos de aprobación realizados de acuerdo a lo planificado.
- Apoyar los aspectos organizativos para preparar el primer anuncio y decidir, de acuerdo a la situación presentada, cuál sería el mejor canal a utilizar.
  - Equipo de medios de comunicación activado.
  - Identificado el canal clave para hacer el primer anuncio.
  - Sala de Prensa en funcionamiento
- Emitir primer anuncio: responder de manera franca y rápida a las preguntas iniciales.
  - Información divulgada antes de que empiecen a circular rumores perjudiciales.
  - Portavoz hace primer anuncio aplicando principios de la comunicación de riesgos y brotes, de acuerdo a normas de la OMS.
  - Portavoz indica a la población recomendaciones básicas para el momento de la crisis.
  - Portavoz indica a la población cosas que puede hacer.
- Informar a los medios de comunicación cuándo y donde se actualizará la información.
- Alertar a los colaboradores y a las organizaciones internacionales y pedir ayuda si fuera necesario.
- Utilizar diversos canales, incluyendo redes sociales, para mantener la comunicación constante con el público.

## Asesoramiento a las autoridades y el equipo de gestión del riesgo



- Asesorar a las autoridades sobre la emergencia, desde la perspectiva de los medios.
- Establecer líneas de contacto con los especialistas del tema (dengue, fiebre amarilla, gripe, etc.).

- ❑ Establecer el flujo de la comunicación interna para operacionalizar la información.
- ❑ Determinar con los especialistas cuáles son las prioridades (actualizar mensajes claves).
- ❑ Suministrar los recursos materiales y humanos
  - Recursos humanos necesarios en el plan de crisis e integrados al equipo.
  - Recursos financieros disponibles.
  - Se cuenta con recursos logísticos para movilización, comunicación y otros.
- ❑ Pedir a los líderes de opinión y a los colaboradores que ayuden a explicar la situación.
- ❑ Colaborar con expertos técnicos para explicar las medidas y recalcar la importancia y las consecuencias del cumplimiento.
  - Mensajes actualizados y distribuidos sobre planes para el posible distanciamiento social, cierre de las escuelas, confinamiento en el domicilio, cancelación de las reuniones masivas.
- ❑ Comunicarse con los medios siguiendo las normas de la OMS para la comunicación de brotes.

## Vigilancia de la comunicación



- ❑ Activar la vigilancia de las comunicaciones con los comunicadores del gobierno y otros canales previstos para ESCUCHAR los rumores, inquietudes, preocupaciones, actitudes de la población.
  - Activar las líneas telefónicas públicas “centros de llamadas” y hacer el seguimiento a las consultas de la población.
  - Efectuar reuniones con líderes comunitarios y formadores de opinión.
  - Seguimiento de los medios de comunicación.



### III. Etapa de control

- Poner en marcha el plan de rotación de horarios para abarcar todas las funciones del plan.
- Preparar a portavoces y funcionarios gubernamentales de alto nivel para dirigirse al público y promover información sobre los antecedentes, además de información complementaria sobre el evento.
- Mantener la comunicación en dos sentidos entre el público y las autoridades para que compartan puntos de vista sobre la situación.
  - Centros de llamadas, líneas de asistencia urgente, programas de entrevistas de radio y TV en vivo con preguntas del público, que funcionen de acuerdo a lo establecido.
  - Actualizadas las páginas web y los blogs.
- Colaborar con médicos privados en la preparación de los mensajes que se comunicarán al público especialmente con la ayuda de los trabajadores de salud.
- Asegurar que se establezcan los mecanismos de comunicación con las poblaciones vulnerables.
- Corregir la información incorrecta, como los rumores. Explicar las recomendaciones sobre la emergencia.
- Mantener una buena comunicación con los medios de comunicación y asegurarse de que reciben la información actual de la fuente oficial.
  - Distribuir información adicional sobre la situación y los antecedentes.
  - Asegurarse de que los mensajes claves y las recomendaciones se enviaron correctamente a través de los medios de comunicación y otros canales.
- Mantener una diversidad de canales de comunicación abiertos que difunden mensajes y recomendaciones claves.
  - Se transmiten los mensajes preparados con antelación y se distribuyen los mensajes impresos.
  - El equipo de comunicación colabora con instituciones educativas y religiosas para transmitir las recomendaciones y reducir la inquietud.Se mantiene información actualizada en sitios web, blogs, carteles electrónicos, y otros.



## IV. Etapa de recuperación

- ❑ Alertar al público, en caso de necesidad, acerca de cómo manejar los cadáveres, sobre la base de las normas preparadas para las situaciones de emergencia.
- ❑ Convencer a la población y a los medios de comunicación de que continúen apoyando la respuesta.
- ❑ Establecer maneras de avisar al público que la crisis ha pasado y que los servicios públicos se reanudarán.
- ❑ Evaluar los problemas y los errores para fortalecer las buenas prácticas en el momento de la recuperación.



## V. Evaluación

### La crisis terminó: prepárese para la próxima crisis



La crisis ha terminado por lo que ahora ya puede evaluar su desempeño, documentar las lecciones aprendidas y las buenas prácticas.

- ❑ Evaluar con las lecciones aprendidas a fin de fortalecer una respuesta pública apropiada para emergencias similares en el futuro.
  - Medir la eficacia del equipo de comunicación en cada una de las etapas y asignaciones de trabajo.
  - Medir la eficacia de las reuniones.
  - Medir la eficacia del flujo de la comunicación interna.
  - Medir la vigilancia de la comunicación y el seguimiento de los medios.
  - Medir la respuesta de los medios de comunicación.