

# Guía para los Facilitadores y Lecciones Aprendidas

## Parte 1. Notas para los facilitadores

### Situación real:

- A esta altura sabemos que un artículo por el AP se publicó pero no tenemos otras fuentes identificadas.
- Las 250 defunciones que ocurrieron durante los últimos 10 días son consecuencia de una enfermedad respiratoria grave, no sabemos algo más.
- Estas defunciones extrañas ocurren en un momento en que el mundo está en una alerta pandémica mundial y dará lugar a llamadas a los Ministerios de Salud locales.
- El hombre boliviano que mantiene una bitácora de salud no es un experto en este tema, sin embargo, es extraño que lleve la cuenta de los eventos de salud y que además los ponga en su sitio Web sin comprobar las fuentes. No debemos responder a cada rumor.

### Acciones que el Gobierno debería estar tomando en este contexto

- El gobierno ya debe haber establecido una estrategia de comunicación de acuerdo con los planes de preparación para una pandemia nacional. Este plan debe atravesar los ministerios.
- La oficina de comunicación debe estar consciente de las noticias que salen y preparar los puntos a conversar, aunque señalen que las noticias no están confirmadas. No debe haber necesariamente un comunicado de prensa.
- Como un grupo de comunicadores ustedes deben intercambiar cualquier información que tienen sobre la situación.
- Probablemente sería demasiado temprano para determinar si hay brechas en sus planes. Los ejercicios de prueba y las simulaciones deben mantenerse como parte de la planificación de preparación para una pandemia nacional.
- Cualquier nota de prensa o observaciones deben ser en reacción a preguntas y usar mensajes de comunicación de riesgos, tal como la empatía, compartiendo dilemas.
- En este momento le corresponde al portavoz oficial dar cualquier mensaje (y no alguien de mayor jerarquía).
- Los comunicadores deberían estar monitoreando las noticias e informando a las autoridades superiores con reportes regulares sobre cada nuevo acontecimiento relevante

**Parte 1. Tiempo total: 35 minutos**

## Parte 2. Notas para facilitadores

### Situación real

- No descuenta que la enfermera en Río de Janeiro quizá haya sido una amiga del periodista brasileño que ella llamó. Las noticias a menudo vienen de fuentes improbables. Además, la enfermera quizá estaba preocupada acerca de su propia salud.
- Suponemos que cuando CNN vincula el caso de Brasil al brote de China significa que hay información adicional que todavía no tenemos.
- Los periodistas están reaccionando a una historia "de plena actualidad". El gobierno a esta altura debe poner la estrategia de comunicación preparada en práctica.

### **Acciones que el Gobierno debería estar tomando en este contexto**

- Los comunicadores deben preparar puntos de conversación, considerando el motivo de preocupación pública, la presión sobre las infraestructuras de salud pública, los rumores, los públicos vulnerables quienes desean la información rápida y exacta.
- Los comunicadores deben seguir las Normas de Brote de la OMS, centrandose en la confianza, anunciar temprano, transparencia, el público y la planificación.
- Tenemos que prever que los medios de comunicación buscarán como tener material filmado frente a los hospitales para mostrar fotos y tomas de pacientes siendo llevados a los hospitales.
- El portavoz principal debe ser el que responde.
- Reconsidere el plan para buscar las brechas.
- Aproveche que la historia está en las noticias para promover la prevención y preparación en el público.

### **Parte 2. Tiempo total: 35 minutos**

### **Parte 3. Notas para facilitadores**

#### **Acciones que el Gobierno debería estar tomando**

- Usted debería poner su plan en práctica. Usted necesita respuestas y observaciones basadas en evidencia de los Ministerios de Turismo y Economía.
- Usted debe preparar declaraciones basadas en las evidencias actuales producidas por la Organización Mundial de la Salud para contrarrestar los rumores.
- El ministro canadiense, según el Reglamento Sanitario Internacional, no puede anunciar una pandemia; sólo el Director General de la OMS lo puede hacer.
- El asesoramiento a los Ministros y el Presidente debe seguir las normas de brote de la OMS, recalando la transparencia e informando al público sobre lo que el gobierno está haciendo y por qué.
- Use las recomendaciones de Sandman/Lanard,
  - No tranquilice demasiado
  - Exprese la información tranquilizadora mediante frases subordinadas
  - No sea alarmista
  - Reconozca la incertidumbre

- Comparta los dilemas
- Reconozca las opiniones diversas
- Planee para cero temor
- Tolere las sobre-reacciones tempranas
- Muestre su humanidad
- Diga a la gente que deben esperar
- Ofrezca a las personas actividades en las que se pueda involucrar
- Reconozca los errores
- No mienta y no diga verdades a medias
- aspire a la transparencia

#### **Parte 4. Nota para facilitadores**

##### **Acciones que el Gobierno debería estar tomando**

- Utilizar el modelo de comunicación de crisis
- Activar la Fase 6 del Plan de Comunicación
- Publicar comunicados oficiales de prensa del gobierno con regularidad y el establecimiento de una sala de situación para comunicación.
- Establecer acciones y mensajes para preparar al público para una probable progresión rápida de los acontecimientos, para medidas de urgencia adicionales y para perturbaciones en la vida corriente (por ejemplo cuando quedarse en casa, cuando ir al hospital, qué hacer en caso de muertes, como manejar los cadáveres).
- Procurar que las comunicaciones tengan un rápido intercambio de información apropiada entre las autoridades de salud, otras dependencias pertinentes del gobierno y los demás asociados, incluyendo lo que se conoce y lo que se ignora.
- Los comunicados de prensa y las intervenciones del Ministro/Presidente de la República deben proveer información clara sobre la amenaza, lo que se está haciendo y las medidas que se tomarán. Mantener informados a los medios de comunicación y a otros interesados directos sobre el progreso de la pandemia en los países afectados; preparar al público para el inicio inminente de la actividad pandémica.
- Tener una línea abierta oficial las 24 horas transmitiendo al público la información transparente y clara, si es posible un canal de TV y de radio.
- Reconocer la ansiedad general, el sufrimiento y el malestar generados por la pandemia.
- Hacer uso de todos los canales posibles de comunicación, incluyendo escuelas, religiosos, activación de líneas telefónicas para controlar los rumores.
- Es importante ir redefiniendo los mensajes esenciales; plantear expectativas razonables para el público; hacer énfasis en la necesidad de acatar las medidas de salud pública, pese a sus posibles limitaciones.
- Plan de recuperación.

*7 agosto 2007 Organización Panamericana de la Salud*

*Bryna Brennan, Asesor Especial, Comunicación Social y Medios de Difusión*