

American
alth
anization
rld Health
anization
ericas

#EBOLA
#EBOLA

paho.org

AOPS
APAHO



Organiza
Panameri
de la Sa



Organiza
Mundial d

REGIONAL OFFICE FOR THE Americas

www.paho.org

Organización
Americana
Salud
Organización
Mundial de la Salud
Américas

Lista de acciones de comunicación de riesgos con respecto al Ébola

paho.org

AOPS
APAHO



Pan Ameri
Health
Organiza



World Hea
Organiza

REGIONAL OFFICE FOR THE Americas

www.paho.org

American
alth
anization
rld Health
anization
ericas

#EBOLA
#EBOLA

paho.org

AOPS
APAHO



Organ
Panameri
de la Sa



Organ
Mundi

REGIONAL OFFICE FOR THE Americas



Organización
Panamericana
de la Salud



Organización
Mundial de la Salud
Américas

OFICINA REGIONAL PARA LAS

www.paho.org
#ebolaOPS

En esta lista se sugieren algunos pasos para elaborar y ejecutar un plan nacional de comunicación de riesgos con respecto al Ébola. Aunque las actividades están numeradas, no están en orden de importancia ni en una secuencia en la cual deberían llevarse a cabo. Según sea la situación, algunas actividades pueden ser simultáneas o pueden ocurrir antes o después del punto en el que figuran en la lista.

ETAPA DE PREPARATIVOS

Tareas para la organización interna del equipo de comunicación de riesgos

1. En consulta con los gerentes o las autoridades a cargo, se debe formular una política de transparencia en la que se establezcan los criterios para difundir información al público, incluido un proceso para aprobar rápidamente avisos y advertencias para su distribución pública en caso de un riesgo real o posible para la salud pública, y protocolos para emitir avisos o advertencias fuera del horario de oficina.
2. Determinar los miembros de su equipo de comunicación que serán el punto de contacto para el ministerio en la coordinación de la comunicación con otros organismos y asociados que respondan al brote del Ébola. Se deben definir las funciones que tendrá cada institución representada en el equipo durante una crisis.
3. Designar un punto focal dentro del Ministerio de Salud responsable de facilitar y llevar a cabo el seguimiento de la aprobación de la información pública relacionada con el brote del Ébola.
4. Designar y capacitar a los portavoces.
5. Examinar periódicamente el plan de comunicaciones para garantizar que se mantenga vigente, incluidas las actualizaciones sobre nuevos puntos de contacto, cambios en las funciones o responsabilidades, cambios en las políticas u otros cambios relacionados.

Tareas para abordar las necesidades de las poblaciones especiales

6. Determinar mecanismos para comunicarse con grupos de difícil acceso y en situación de vulnerabilidad (adultos mayores, personas con discapacidades, niños, poblaciones indígenas) y con personas que estén aisladas, a fin de asegurar que tendrán acceso a la información de protección de la salud y a la atención necesaria.
7. Definir los canales de comunicación que se emplearán para llegar a los grupos vulnerables.
8. Preparar mensajes y materiales de comunicación en todos los idiomas y los dialectos que hablen las poblaciones destinatarias.

Enlace con los interesados directos y los asociados

9. Junto con los demás ministerios que responden en caso de una emergencia de salud pública, crear o determinar un equipo interinstitucional que, durante las crisis, facilite la comunicación entre los organismos y coordine la comunicación dirigida al público en relación con las emergencias de salud pública.

10. Determinar los interesados directos como los grupos juveniles, las escuelas, los alcaldes, los sindicatos, las iglesias, las asociaciones y otros, crear bases de datos sobre ellos e incluirlos en los preparativos.
11. Obtener el apoyo de los médicos, las enfermeras, las parteras y los promotores de salud en el ámbito de la atención primaria a fin de que transmitan y reciban información.
12. Trabajar con celebridades y otros portavoces de confianza e involucrarlos a fin de obtener su ayuda para que difundan a sus seguidores y partidarios las medidas de protección de la salud y la información de otro tipo en relación con el Ébola.

Preparación para anunciar una crisis

13. Determinar el público destinatario para cada institución asociada (incluidas las que forman parte de los equipos interinstitucionales de comunicación) y establecer los objetivos al anunciar emergencias de salud pública por medio de los asociados a grupos destinatarios clave.
14. Preparar una lista en la que se indique cómo se transmitirá la información y quién estará a cargo de hacerlo (incluidos los asociados), y preparar plantillas para anunciar los escenarios más probables.
15. Preparar al público con respecto a la posibilidad de que surjan casos de Ébola. Durante la fase de preparativos, difundir mensajes en los que se describan las medidas que el gobierno está tomando para proteger al público y a los trabajadores de la salud, facultar a los ciudadanos con información sobre cómo protegerse a sí mismos y a sus familias, disminuir el estigma y fortalecer la esperanza por medio de historias de supervivencia, mediante intervenciones tempranas.

Elaboración de mensajes y canales de distribución

16. Preparar y probar los mensajes clave con el público y otros interesados directos, incluida la información básica sobre la amenaza para la salud y las medidas preventivas.
17. Elaborar versiones preliminares de comunicados de prensa, anuncios de servicio público y documentos con preguntas frecuentes que incluyan información sobre protección de la salud y la amenaza.
18. Seleccionar los canales de comunicación que se utilizarán para distribuir los mensajes y para involucrar a las comunidades: reuniones comunitarias, visitas domiciliarias, mensajes de correo electrónico, radio, internet, televisión, carteles, carteleras, correo directo, altoparlantes, redes sociales, canales de asociados y otras maneras de llegar a un gran número de personas.
19. Determinar los canales de comunicación alternativos en caso de emergencias si los canales tradicionales dejan de funcionar o no logran llegar a las poblaciones en riesgo.

“Escuchar”: Monitoreo de las comunicaciones

20. Evaluar los mecanismos para hacer el seguimiento de la eficacia de la comunicación acerca del ébola y los métodos para comprender las actitudes y las motivaciones del público.
21. Establecer un equipo de monitoreo de los medios de comunicación y una línea telefónica de asistencia.
22. Identificar y comunicarse con frecuencia con los líderes comunitarios en las poblaciones en riesgo y otros públicos destinatarios para estar al tanto de lo que sus miembros necesitan, desean y les preocupa. Comprometer a la comunidad y a los líderes en el diálogo constante acerca de sus inquietudes y las actividades de respuesta.

Relación con los medios de información

23. Establecer o actualizar las bases de datos de los medios de información y la información de contacto.
24. Definir la logística para colaborar con los medios y brindar actualizaciones

CONFIRMACIÓN DEL PRIMER CASO

Activación interna

25. Se debe iniciar la fase de comunicación de respuesta con el propósito de aumentar la comprensión pública de la amenaza, suministrar información sobre cómo proteger la salud, mantener la confianza y transmitir expectativas realistas.
 - Examinar los protocolos de transparencia y aprobación, y transmitirlos al equipo de respuesta y el equipo de comunicación.
 - Revisar el plan para el primer caso, los mensajes pre-elaborados, las versiones preliminares de los comunicados de prensa y otros materiales de comunicación para que sean congruentes con el evento actual y se modifiquen o se completen rápidamente, según corresponda, a fin de que estén listos para su aprobación y difusión al público.
 - Participar en el equipo nacional de comunicación interinstitucional a fin de coordinar los planes para la difusión de los primeros anuncios y de información continua al público.
26. Informar a los portavoces sobre la situación, los antecedentes y los mensajes clave para ese punto en el tiempo. De una manera continua, obtener información actualizada del personal técnico, incluida la información para tanto los mensajes como las recomendaciones clave, y proporcionar información actualizada a los portavoces.
27. Activar el equipo responsable de la vigilancia de los medios y de otros canales para recopilar información acerca de la percepción que el público tiene sobre la emergencia.
28. Determinar a partir de los expertos en el tema qué medidas deberían tomarse con respecto a la población en riesgo y hacer los preparativos necesarios para difundir los

mensajes preelaborados al público por medio de los asociados y los canales identificados previamente.

29. Emitir el primer anuncio. Responder franca y rápidamente a las preguntas iniciales.
 - La información debe difundirse antes de que empiecen a circular rumores perjudiciales.
 - El portavoz hace el primer anuncio, incluida la información sobre protección de la salud, la situación en torno al primer caso y las medidas que las autoridades de salud están tomando para proteger al público y a los trabajadores de salud.
30. Informar a los medios de comunicación dónde y cuándo se brindarán actualizaciones de la información, y dónde pueden encontrar actualizaciones en internet u otros canales.
31. Utilizar diversos canales para mantenerse en permanente comunicación con el público.
32. Participar constantemente en los equipos de comunicación interinstitucional para coordinar la liberación de la información pública, detectar y abordar las incongruencias entre los mensajes de diferentes organismos o asociados, y distribuir información a las poblaciones en riesgo mediante canales asociados especiales.

“Escuchar”: Monitoreo de las comunicaciones

33. Activar el monitoreo de los canales de comunicación y los contactos en las comunidades afectadas para estar atentos a los rumores, las preocupaciones, las inquietudes y las actitudes de la población.
 - Activar los centros de llamadas y monitorear las llamadas del público.
 - Mantener reuniones con la comunidad y las personalidades influyentes.
 - Monitorear las noticias y las redes sociales.
34. Compartir regularmente los resultados del monitoreo de los canales con los portavoces, los expertos técnicos, los gerentes de riesgo, los asociados y el equipo de comunicación a fin de que sirvan de base para crear nuevos materiales de comunicación que aborden las concepciones erróneas y los motivos de preocupación del público, y ajustar, según sea pertinente y esté ameritado, la respuesta a la amenaza a la salud.

RESPUESTA PERMANENTE

35. Seguir asistiendo a las reuniones del equipo de comunicación interinstitucional y ajustar los planes de comunicación de los organismos, intercambiando mensajes y materiales de comunicación.
36. Preparar a los portavoces y los funcionarios de alto nivel para que se dirijan al público y suministren información sobre los antecedentes y otros datos.
37. Mantener la comunicación por múltiples vías entre el público y las autoridades para que puedan intercambiar los puntos de vista sobre la situación.

38. Corregir la información errónea como los rumores por medio de los canales integrales y los asociados.
39. Los centros de llamadas, servicios de consulta telefónica, las preguntas por correo electrónico, las entrevistas por radio y televisión y los programas que reciben llamados del público deben funcionar según lo previsto.
40. Actualizar continuamente la información en otros canales (como las páginas web, los materiales impresos y los anuncios radiofónicos).
41. Colaborar con los proveedores de atención médica para elaborar y comunicar mensajes de protección de la salud al personal de salud y por intermedio de él.
42. Comprobar que se hayan establecido mecanismos (incluidos los de los asociados) para comunicarse con las poblaciones en situación de vulnerabilidad y que sean eficaces.
43. Mantener buena comunicación con los medios de información y asegurarse de que reciban información frecuente y actualizada del ministerio.
44. Mantener una variedad de canales de comunicación abiertos a fin de difundir con frecuencia los mensajes y las recomendaciones clave actualizados.
45. El equipo de comunicación debe colaborar con las organizaciones educativas, comunitarias y religiosas para transmitir las recomendaciones y reducir las inquietudes.

FASE DE RECUPERACIÓN y EVALUACIÓN

46. Establecer maneras de informar al público que la crisis ha terminado y cuáles son los planes de transición.
47. Cuando la crisis haya terminado, se puede evaluar el desempeño y extraer las enseñanzas y las mejores prácticas y documentarlas, incluida la eficacia del equipo de comunicación en cada fase y área de trabajo, las conferencias de prensa, el seguimiento de la comunicación con los medios de información, el alcance de todos los canales de comunicación empleados durante la respuesta, y la coordinación y congruencia de la comunicación por medio del equipo de comunicación interinstitucional.

Para más información sobre comunicación de riesgos comuníquese con el Equipo de Enfermedades Transmisibles y Análisis de Salud
ebola@paho.org