





Capítulo I

Elementos fundamentales para la comunicación de riesgos

1. La estrategia de comunicación de riesgos

En la presente Guía se expone un esquema que ayuda en la elaboración de estrategias de comunicación de riesgos, entendidas como la plataforma desde donde se definen, planifican y preparan las actividades para cada una de las etapas de una emergencia que tenga impacto en la salud pública.

La elaboración de la estrategia de comunicación de riesgos es un proceso de trabajo dinámico e integrado. Gracias a este proceso, es posible analizar diversos escenarios probables, identificar colaboradores y aliados, fortalecer capacidades, establecer mecanismos de vigilancia y monitoreo, determinar canales alternativos de comunicación y gestionar recursos. Una estrategia de comunicación de riesgos contribuirá a controlar lo más rápido posible las repercusiones para la salud en cualquiera de las etapas de una emergencia o desastre. La aplicación de la estrategia estará a cargo de un equipo capacitado para coordinar de manera permanente las actividades planificadas y su ejecución, de tal forma que no se dupliquen los esfuerzos cada vez que ocurre algún evento.

2. La comunicación de riesgos

La comunicación de riesgos es un componente fundamental de la gestión del riesgo, entendida como el pro-

ceso de toma de decisiones que tiene en consideración los factores políticos, sociales y económicos, que analiza el riesgo como un peligro potencial a fin de formular, estudiar y comparar opciones de control con miras a seleccionar la mejor respuesta para la seguridad de la población ante un peligro probable.

La comunicación de riesgos asigna una gran importancia al diálogo con las poblaciones afectadas y con el público interesado, para brindarles la información necesaria, que les permita tomar las mejores decisiones posibles durante una emergencia o desastre con impacto en la salud pública.

El modelo de comunicación de riesgos, que la OPS desarrolla en el marco del RSI, incluye la planificación de diversas actividades necesarias para las fases de preparación, respuesta, control, recuperación y evaluación de una emergencia con impacto en la salud pública; para ello es importante contar con autoridades o gerentes a cargo del manejo del evento, debidamente capacitados para tomar decisiones que contribuyan a mantener la confianza de la población en su gestión y en las recomendaciones adoptadas, a objeto de ayudar a controlar rápidamente el evento.

3. La población: aliado esencial en la vigilancia y la respuesta

Una población informada tiene mayor capacidad de reaccionar y actuar sobre los riesgos que la amenazan porque está al tanto de las manifestaciones de la emergencia y de los signos del evento que los amenaza. En ese sentido, la población es una parte importante de la vigilancia comunitaria del evento y de la notificación de nuevos casos.

En el 2009, durante la pandemia de gripe por A (H1N1), la población estuvo expuesta a una gran cantidad de información sobre la propagación del virus, sus consecuencias y las formas de prevención, así como sobre los signos y síntomas de la enfermedad. Esto generó una activa vigilancia social, que posibilitó la rápida detección de nuevos casos.

La notificación temprana de casos permitió brindar atención oportuna y evitar más complicaciones a personas que habían contraído el virus A (H1N1).

4. Comunicación de riesgos y su desarrollo

Este nuevo modelo de comunicación viene desempeñando un papel estratégico y protagónico en virtud del surgimiento y resurgimiento de epidemias y emergencias con impacto en la salud pública. Este proceso evolutivo ha permitido cambios positivos en la comunicación, que ha pasado de ser una fuente que emite mensajes “en un sólo sentido”, para convertirse, en la actualidad, en un proceso abierto donde lo que interesa es llegar a la población usando sus propios códigos con información comprensible, que la motive a participar en el proceso de toma de decisiones (Fishhoff 1995).

Parte de este proceso evolutivo, iniciado a partir de los años 80, ha venido profundizando este nuevo paradigma de “la comunicación de riesgos”, que establece alianzas y diálogos entre autoridades y ciudadanos, y que continúa desarrollándose en la actualidad. Algunos factores que han contribuido a este desarrollo de la comunicación de riesgos son:

- Mayor interés de los ciudadanos en la salud, la seguridad pública y el medio ambiente, así como una mayor cobertura periodística de estos temas.
- Una mayor demanda y preocupación del público por obtener más información sobre los riesgos presentes y futuros.
- Desconfianza en las autoridades por el posible manejo de las emergencias, lo que empodera a los ciudadanos para exigir participación en las etapas de la gestión y manejo de los riesgos.
- La toma de conciencia de que la respuesta de la población a determinada emergencia puede ser amplificadora positiva o negativamente por quienes desean manipularla.

5. Prácticas óptimas de la OMS para la comunicación de riesgos

En el 2004, después de la epidemia del síndrome respiratorio agudo severo (SARS), debido al aumento de los brotes de enfermedades emergentes o reemergentes, así como de emergencias por desastres, la OMS elaboró, “cinco prácticas óptimas” para la comunicación eficaz con el público en caso de brotes epidémicos. Estas cinco prácticas esenciales para la comunicación eficaz, que se establecieron en una reunión de consulta con expertos, son: mantener confianza, anunciar temprano, actuar con transparencia, comprender al público y planificar.

Estas prácticas deberían ayudar a controlar la emergencia con la menor perturbación económica o social posible, ya que dan las pautas para:

- Actuar de manera proactiva con la información e iniciar lo más pronto posible la comunicación con el público. Comunicar a los diferentes públicos lo que se conoce, lo que se desconoce y las actividades que se están realizando para conseguir más información sobre el evento de salud.
- Orientar a la población afectada por la emergencia para que pueda tomar decisiones que le permitan proteger su salud, la de su familia y la de su comunidad.
- Difundir de manera oportuna y transparente la información que permita establecer y mantener la confianza del público en las autoridades que están a cargo de la emergencia.
- Establecer mecanismos de coordinación interna para la difusión de información entre científicos, técnicos y autoridades para hablar con una “sola voz” y lograr la confianza del público, además de disminuir el temor y la ansiedad gracias a mensajes coherentes.
- Incluir a la comunidad, dirigiéndose a ella utilizando sus propios códigos, en función de sus intereses y de acuerdo a sus conocimientos y creencias. De esa manera, tomarán parte en la adopción de comportamientos y medidas que ayudarán a la prevención y el control del riesgo o de la enfermedad.

- Mantener una buena relación con los medios de comunicación y atenderlos de manera regular, pero sin exageración. Es importante mantener la información de acuerdo a la gravedad del evento.
- Dirigirse a la población de manera sencilla, transparente, franca y clara con orientaciones y medidas para hacer frente al impacto en la salud.
- Mostrar respeto y empatía, reconocer los temores y el nivel de ansiedad de la población.
- Identificar los contenidos de la información que se revelará al público y las decisiones sobre los límites de lo que se debe decir y de lo que no es necesario informar.
- Utilizar canales diversos para conversar con el público (encuestas, charlas en línea, centros de llamadas, etc.)
- Hacer el seguimiento de las informaciones difundidas en los medios de comunicación.
- Dar retroalimentación acerca de los mensajes con recomendaciones que respondan a las inquietudes de la población.

Estas prácticas son eficaces cuando se planifican con suficiente antelación porque definen los límites de la transparencia, preparan a los voceros, establecen mecanismos de coordinación interna con los colaboradores y aliados y determinan cuáles son los mejores canales de comunicación.

6. La comunicación eficaz con los medios de información y el público

El público es el grupo de personas que recibe el mensaje de que hay un riesgo; este grupo rara vez es homogéneo, ya que puede incluir no sólo a las personas para quienes fue elaborado el mensaje, sino también a otras que no son interesados directos. Es importante destacar que al seleccionar al público destinatario se deben tener en cuenta los mensajes dirigidos al público interno, integrado por funcionarios de la institución, como trabajadores de salud, además de otros colaboradores y aliados.

A continuación se presentan algunas recomendaciones que deben considerarse para la comunicación exitosa con la población.

- Los medios de comunicación masiva trabajan con la noticia; por ende, necesitan de información entregada a tiempo (de acuerdo con los plazos de cierre de la publicación o emisión), actualizada y transparente, que incluya declaraciones de los voceros con la posición oficial sobre la situación, imágenes, cifras, testimonios e información sobre las actividades concretas que tiene que realizar la población para proteger su salud.
- Es importante generar confianza y prever las solicitudes de información que harán los medios. Es necesario preparar información clara y oportuna, que tenga en consideración las preocupaciones y los intereses de la población, acerca de la situación de la emergencia, de las medidas que se adoptan para controlarla y de la forma en que la ciudadanía puede cooperar con dichas medidas.
- Asimismo, es importante saber diferenciar la información de acuerdo a las características de los medios; en ese sentido, los medios televisivos necesitan imágenes, relatos de la vida real, mientras que los medios escritos podrán profundizar mucho más en la publicación de datos y otras informaciones que el público leerá con más detenimiento.
- Las autoridades a cargo de la emergencia deberán contar con profesionales que atiendan directamente a los periodistas, respeten su profesionalismo y eviten divulgar información improvisada sin fundamento o basada en conjeturas.
- Es necesario mantener la comunicación regular con los medios de comunicación y no únicamente cuando se les necesita; para ello, es vital forjar alianzas con los medios en insertar en su agenda informativa temas relacionados con los riesgos y las medidas para proteger la salud de la población.
- La elaboración de un plan de medios, que forma parte integral de la estrategia de comunicación de riesgos, es una herramienta que ayuda a agilizar la respuesta proactiva y eficaz al inicio de una emergencia.

- Es importante identificar a un grupo de profesionales de la salud que estén dispuestos a hablar con el público a través de diferentes canales de comunicación con mensajes únicos (los mismos mensajes a través de diversos canales).
- Para ampliar la información sobre este tema se recomienda consultar el manual de la OMS sobre comunicación eficaz con los medios de comunicación durante emergencias de salud pública disponible en: http://whqlibdoc.who.int/hq/2005/WHO_CDS_2005.31_eng.pdf

Algunas recomendaciones que deben tener en cuenta los voceros que presentan anuncios públicos en caso de emergencias de cualquier naturaleza:

- Será muy útil haber recibido con anterioridad capacitación en comunicación de riesgos, lo que incluye habilidades para comunicarse eficazmente con el público en caso de una emergencia con impacto en la salud pública.
- Hay que documentarse y analizar la situación para definir los mensajes que se difundirán.
- Se debe hablar de forma clara y pausada. Si está frente a medios televisivos debe mirar directamente a las cámaras.
- Los mensajes deben ser claros y concisos para que el público los entienda fácilmente. Es importante evitar los términos técnicos innecesarios.
- No hay que mentir ni inventar una información que se desconoce.
- El vocero debe mostrar empatía, expresar sus sentimientos pero, al mismo tiempo, debe controlar sus emociones.
- Debe tener claro que hacer frente a la polémica forma parte de su trabajo.
- Debe estar siempre disponible para informar sobre las actividades que se ejecutan y/o dar nuevas orientaciones a la población.
- Debe saber manejar las informaciones de acuerdo con las características de los medios (TV, radio, prensa escrita, etc.).

- En la medida de lo posible, al transmitir informaciones ante el público el vocero se apoyará en imágenes, gráficos, cuadros, fotografías y otros medios para facilitar la comprensión de la situación que se está viviendo.
- El vocero debe tratar de no prometer la entrega de alguna información que no podrá conseguir en el lapso estipulado.

