

COVID-19
ABRIL 2020

Principios de la comunicación de riesgo y crisis

Mensajes clave:

- Una de las intervenciones más importantes y efectivas en una respuesta de salud pública a cualquier evento es la comunicación proactiva hacia el público: lo que se sabe, lo que se desconoce, lo que se está haciendo y cómo obtener más información, con el objetivo de salvar vidas y minimizar las consecuencias adversas.
- Un plan de comunicación de riesgo facilitará la comunicación bidireccional efectiva entre las autoridades de salud y las poblaciones en riesgo en respuesta al COVID-19. Tener un plan de comunicación de riesgo bien pensado ayudará a su ciudad a responder a la pandemia de COVID-19 de manera focalizada y estratégica.
- Los objetivos claros de comunicación forman la base de una respuesta de comunicación efectiva durante una pandemia.

Esta guía lo ayudará a:

- Comprender los principios de comunicación de riesgo y crisis durante una emergencia de salud pública
- Valorar el *qué* y *cómo* se comunica marcará la diferencia
- Crear un plan de acción de comunicación de riesgo

¿Quién implementará un plan de comunicación de riesgo?

Este proceso será dirigido por un coordinador de comunicación designado que tiene asiento en el equipo de respuesta de emergencia e informa directamente al alcalde o al equipo de liderazgo de la ciudad. Este podría ser el actual oficial de información pública. Él o ella se asegura de que todos los mensajes al público sean consistentes y se entreguen de manera efectiva y proporciona liderazgo a su equipo de soporte de la comunicación. El coordinador de comunicación también coordinará e interactuará con sus contrapartes de comunicación de riesgo/ participación comunitaria, agencias, departamentos y organizaciones asociadas.



"Una de las principales lecciones aprendidas durante los eventos de salud pública del siglo XXI —incluidos los brotes del síndrome respiratorio agudo grave (SARS, por sus siglas en inglés), el síndrome respiratorio del Medio Oriente (MERS, por sus siglas en inglés), la gripe A (H1N1) y la enfermedad del Ebolavirus— es que [la comunicación de riesgo y el involucramiento de la comunidad] es parte integral del éxito de las respuestas a emergencias de salud". ([Organización Mundial de la Salud, enero de 2020](#))

¿Por qué integrar la comunicación de riesgo como parte de una respuesta de emergencia de salud pública?

Comunicarse durante crisis y emergencias es diferente a comunicarse durante condiciones normales. Una de las intervenciones más importantes y efectivas en una respuesta de salud pública a cualquier evento es comunicarse proactivamente: lo que se sabe, lo que se desconoce, lo que se está haciendo y cómo obtener más información, con el objetivo de salvar vidas y minimizar las consecuencias adversas. Sea el primero, sea correcto, sea creíble.

La comunicación de riesgo efectiva y proactiva puede:

- Evitar que el público se confunda por una cantidad excesiva de información, y minimizar y gestionar la información errónea que puede socavar la respuesta de salud pública.
- Generar confianza en la respuesta y aumentar la probabilidad de que se sigan los consejos de salud.
- Informar al público y ayudarlos a comprender los riesgos para la salud que enfrenta la gente y sus seres queridos.
- Adaptar y entregar información científica compleja, para que la percepción de riesgo entre las poblaciones afectadas se ajuste más a la de los expertos y las autoridades.
- Involucrar a las comunidades en intervenciones no farmacológicas (como el distanciamiento físico, el cierre de escuelas y negocios, órdenes de quedarse en casa), aumentando así su efectividad

Consideraciones clave al desarrollar un plan de comunicación de riesgo sobre el COVID-19

Su plan de comunicación de riesgo será un documento vivo, que se actualizará y adaptará según la evolución del brote de COVID-19 (epidemiología) y las reacciones de las personas a la respuesta. El plan resultante facilitará la comunicación bidireccional efectiva entre las autoridades de salud y las poblaciones en riesgo en respuesta al COVID-19.



Algunas consideraciones clave para desarrollar su plan:

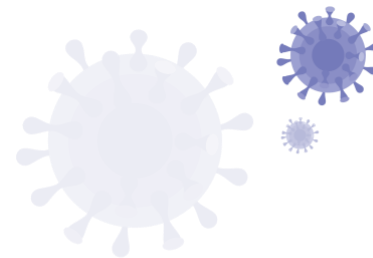
- Coordine y planifique junto con sus socios, redes comunitarias existentes y contrapartes gubernamentales. Recuerde que las comunidades deben desempeñar un papel importante como implementadores y líderes en la promoción del cambio del comportamiento individual y colectivo.
- Realice evaluaciones tempranas y continuas para identificar información esencial sobre las poblaciones en riesgo y otros actores (su percepción, conocimiento, canales de comunicación preferidos y accesibles, barreras existentes, etc.) para desarrollar su plan. No asuma ni dé por sentado lo que se entiende y percibe a nivel local.
- Reconozca la importancia de la comunicación regular y proactiva con el público y las poblaciones en riesgo para [reducir el estigma](#), generar confianza y aumentar el apoyo social y el acceso a las necesidades básicas de las personas afectadas y sus familias. El estigma puede socavar la cohesión social y provocar el aislamiento social de los grupos, lo que podría contribuir a una situación en la que el virus tiene más, y no menos, probabilidades de propagarse. Proporcione a las comunidades/grupos identificados información precisa adaptada a sus circunstancias. Las personas tienen derecho a estar informadas y comprender sus riesgos para la salud.
- Asegúrese de que todas las personas en riesgo de contraer COVID-19 sean identificadas, se llegue a ellas y se las involucre.

Cómo desarrollar un plan de comunicación de riesgo sobre el COVID-19

Tener un plan de comunicación de riesgo bien pensado ayudará a su ciudad a responder a la pandemia de COVID-19 de manera focalizada y estratégica. Una serie de pasos lo ayudarán a impulsar la colaboración con agencias gubernamentales y otros actores y a recopilar la información necesaria para una respuesta efectiva.

Paso 1: Evalúe y recolecte

- Recolecte información existente y realice evaluaciones cualitativas y/o cuantitativas rápidas para obtener información crítica sobre sus comunidades (conocimiento, actitudes y percepciones sobre el COVID-19, poblaciones con mayor riesgo, patrones y canales de comunicación, idioma, religión, personas influyentes, servicios de salud y situación). Analice y evalúe la situación con su equipo
- Ver [Organización Mundial de la Salud, marzo de 2020](#) para un ejemplo de una herramienta de evaluación rápida



Paso 2: Coordine

- Designe un coordinador de comunicación. Él o ella se asegura de que todos los mensajes al público sean consistentes y se entreguen de manera efectiva, y proporcione liderazgo a su equipo de comunicación de apoyo..
- Evalúe e informe regularmente el mensaje de comunicación de riesgo a nivel nacional y coordine con ellos la armonización de cualquier discrepancia.
- Utilice los mecanismos de coordinación existentes o cree otros nuevos para interactuar con las contrapartes de la comunicación de riesgo/participación comunitaria, agencias, departamentos y organizaciones asociadas.. Desarrolle y mantenga una lista de contactos actualizada de todos los socios y sus puntos focales. Manténgase en contacto regular para evitar duplicaciones e identificar brechas o discrepancias potenciales.

Paso 3: Defina y priorice objetivos.

- Los objetivos claros de comunicación forman la base de una respuesta de comunicación efectiva durante una pandemia. Los objetivos deben ser simples, directos y realistas.
- Revise los objetivos regularmente, pregúntese si los productos y actividades comunicacionales que está desarrollando cumplen con las prioridades actuales y reorientelas según sea necesario

Ejemplos de objetivos:

- Garantizar que las personas tengan la información vital que necesitan para protegerse y proteger a los demás, y para reducir el impacto de la epidemia en la salud, la vida social y la economía.
- Garantizar que existan mecanismos efectivos de retroalimentación y sean utilizados para facilitar la comunicación recíproca entre las autoridades de salud/respuesta y las comunidades, el público y los actores.
- Garantizar que los trabajadores de la salud sepan cómo: interactuar con pacientes y cuidadores; detectar posibles casos e informarlos a las autoridades sanitarias pertinentes; comunicarse con los pacientes sobre el COVID-19; y proteger su propia salud.
- Posicionar a los funcionarios de salud de la ciudad como la principal fuente confiable de información sobre el COVID-19.
- Garantizar la coherencia en la información y forma de expresarse de todos los socios y evitar la desinformación.
- Informar al público en general cómo se lleva a cabo la respuesta de salud pública y asegurarle al público que las autoridades de salud están siendo



- o proactivas en el monitoreo, detección y prevención de la propagación del COVID-19.
- o Aumentar el compromiso de las comunidades en la adopción de medidas de salud pública.

Paso 4: Identificar audiencias y mensajes clave

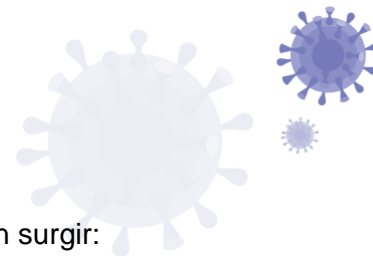
- Identificar audiencias objetivo e influenciadores clave. Las características de cada público objetivo deberían ayudar a dar forma a la información que está tratando de entregar.

Ejemplos de audiencias clave:

- o Personas con mayor riesgo de contraer COVID-19 y/o sufrir graves consecuencias, por ejemplo: adultos mayores, personas con problemas de salud subyacentes, trabajadores de la salud, viajeros, etc.
 - o Proveedores de atención médica (por ejemplo, organizaciones de médicos, hospitales, centros de salud comunitarios).
 - o Actores y socios: formuladores de políticas que proporcionan financiamiento o elaboran la legislación relacionada con la salud pública, otros sectores gubernamentales relevantes como la educación y el transporte, socios de ONG que pueden tener fuertes relaciones con grupos en riesgo, líderes comunitarios y organizaciones.
 - o Otros: medios de comunicación, bloggers influyentes u otros líderes de redes sociales, líderes locales, grupos de mujeres y jóvenes, grupos religiosos y de adultos mayores, maestros de escuela y padres, ONG locales e internacionales, expertos en salud y profesionales.
- Desarrolle mensajes clave claros y concisos. Estos son puntos que usted desea que su audiencia recuerde después de finalizar su comunicación. Los mensajes están dirigidos a un público específico.

Consejos para desarrollar su mensaje:

- o Difunda las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y las autoridades sanitarias de su país; refuerce la orientación de la salud pública para cada grupo.
- o Sea transparente: Comparta información sobre la toma de decisiones en sus mensajes al público para que el razonamiento detrás de las decisiones difíciles sea claro.
- o Comparta historias, fotos y videos que ilustren mensajes clave.
- o Asegúrese de que los mensajes sean consistentes en todos los sectores y niveles.



- Anticipe las preguntas y preocupaciones esenciales que puedan surgir:

Ejemplos de preguntas clave:

Público	Medios de comunicación	Otros actores (empresas, ONG, organizaciones religiosas)
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Estoy a salvo? ¿Está segura mi familia? • ¿Qué han encontrado que pueda afectarme? • ¿Qué puedo hacer para protegerme y proteger a mi familia? • ¿Quién/qué causó esto? • ¿Puede usted solucionarlo? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué pasó? • ¿Quién está a cargo? • ¿Cómo se ayuda a las personas necesitadas? • ¿Qué podemos esperar? • ¿Qué debemos hacer? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se verá afectado mi grupo? • ¿Qué recursos tendremos que movilizar para garantizar la seguridad de nuestros miembros? • ¿Cuál es nuestro papel en la respuesta general y cómo afectará a nuestro grupo?

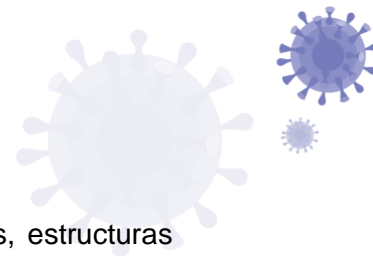
Tabla 1: Ejemplos de preguntas clave

Paso 5: Desarrolle la estrategia de comunicación de riesgo.

- Identifique portavoces basados en la confianza que tienen con la población, el tipo de mensaje que debe transmitirse (por ejemplo, sobre compromiso político, experticia técnica, protección de la salud) y/o la gravedad de la situación. El portavoz dará una cara humana a su respuesta y no necesita ser alguien familiarizado con la salud pública. Deben poder transmitir datos de salud pública de manera efectiva, pero el factor más importante es que sean claros y creíbles
- Determine los canales de difusión de la información, donde su público busca la información de salud pública. Utilice cualquier medio que le permita obtener información vital para el público de manera rápida, precisa y efectiva. Proporcione comunicación regular y transparente a través de estos canales.

Ejemplos de canales:

- Medios de difusión (televisión y radio)
- Periódicos y fuentes de noticias digitales
- Redes sociales (WhatsApp, Facebook, Twitter, etc.)
- Mensajes de texto para teléfonos móviles
- Vallas publicitarias
- Juntas comunitarias de salud



- Canales tradicionales como reuniones comunitarias, altavoces, estructuras existentes de vecindarios o aldeas.
- Desarrolle sus materiales y tácticas de comunicación. Haga coincidir estos con el canal y el mensaje apropiados. Desarrolle un cronograma consistente de interacción para garantizar un ritmo constante de comunicación. Siempre que sea posible, use materiales que hayan sido probados previamente con el público objetivo

Ejemplos de materiales:

- Comunicados de prensa
- Notas informativas para los medios
- Hojas informativas
- Materiales visuales (como mapas, gráficos, líneas de tiempo, diagramas, dibujos y fotografías)
- Materiales educativos para los distintos actores que incluyen un llamado a la acción, como puede ser una instrucción que se deba seguir, un comportamiento que se deba adoptar o información que se pueda compartir

Ejemplos de tácticas:

- Anuncios públicos y sesiones informativas
- Conferencias de prensa diarias
- Entrevistas con periodistas y mesas redondas
- Puntos de conversación preparados para los funcionarios para todos los compromisos que se tengan para hablar en público.

Paso 6: Implemente

- Implemente el plan de comunicación de riesgo con socios relevantes para interactuar con las audiencias identificadas y la comunidad. Identifique las necesidades de recursos humanos, materiales y financieros. Defina el personal y los socios que harán el trabajo y el presupuesto según los recursos. Garantice mecanismos sólidos y regulares de supervisión y coordinación.
- Actualice la capacitación de habilidades entre los respondedores de comunicación de riesgo a medida que se implementan nuevas metodologías y campañas. Capacite a los líderes y portavoces de la ciudad sobre orientación en comunicación de riesgo según sea necesario
- Configure e implemente un sistema de seguimiento de rumores para observar de cerca la información errónea e informar a los socios/sectores técnicos relevantes.



Asegúrese de responder a los rumores y la información errónea con orientación basada en evidencia para que todos los rumores puedan ser refutados de manera efectiva

Paso 7: Monitoree

- Desarrolle un plan de monitoreo para evaluar qué tan bien se están cumpliendo los objetivos del plan de comunicación de riesgo.
- Si se logran cambios mínimos o no se logra ningún cambio positivo, averigüe dónde están los problemas: verifique si las actividades son adecuadas para ese propósito, verifique el contenido de los materiales, las metodologías, la calidad del trabajo realizado por los equipos. Adapte la estrategia de comunicación según sea necesario.

FUENTE(S)

Este documento de USAID y la OPS está adaptado para su uso por el programa de la Alianza de Ciudades Saludables, *Leadership During a Pandemic: What Your Municipality Can Do*, *Tool 12: Fundamentals of Communication During Crises and Emergencies*, *Tool 13: Communications Plan Implementation for a Severe Pandemic*. (Liderazgo durante una Pandemia: Lo que puede hacer su municipio, herramienta 12: Fundamentos de la comunicación durante crisis y emergencias, herramienta 13: Implementación del plan de comunicaciones para una pandemia severa.)

Fuentes adicionales:

[Organización Mundial de la Salud, enero de 2020](#)

[Organización Mundial de la Salud, marzo de 2020](#)