

El papel de la comunicación de riesgo ante emergencias de salud pública

The role of risk communication in public health events

V Gutierrez Blanco^{1*}

¹ Salubrista y consultora en comunicación de riesgo. Nicaragua.

Fecha de recepción: 12/09/2011 – Fecha de aceptación: 10/12/2011

Resumen

Una serie de eventos adversos a la salud, acontecidos principalmente en la última década, han puesto de manifiesto el papel estratégico de la comunicación de riesgo como una de las herramientas más sensibles con que cuentan las autoridades y/o tomadores de decisión para responder a las necesidades de información de la población. Los elementos fundamentales que permiten acelerar las actividades de control y mitigación ante emergencias de salud pública son, entre otros, la identificación y capacitación de voceros responsables de emitir información rápida, confiable y transparente; la definición de mensajes clave y el uso eficiente de canales de comunicación. Este artículo permite comprender la verdadera dimensión de una buena comunicación capaz de apoyar las acciones de vigilancia, contención y control durante emergencias de salud pública y presenta algunas recomendaciones básicas para integrar la comunicación de riesgos en los procesos de planificación de estrategias de gestión de riesgos.

Palabras clave: comunicación, riesgo, emergencias en desastres, información pública.

Abstract

An increasing number of adverse health events, which have principally happened in the last decade, have revealed the strategic role of Risk Communication as one of the most useful tools used by authorities and decisions makers to deliver the information the public needs. The basic elements that allow the expeditious control and mitigation activities before a public health emergency occurs are, among others, the identification and training of spokespersons, who are responsible for the rapid, reliable, and transparent delivery of information; the elaboration of key messages; and the efficient use of communication channels. This article allows the understanding of a good communication strategy, which supports the surveillance, containment and control actions during public health emergencies. It presents some basic recommendations to integrate risk communication in the strategic risk management planning process.

Key words: communication, risk, disaster emergencies, public information.

* Correspondencia: vegutierrezb@yahoo.com

Introducción

La salud pública se encuentra expuesta cada vez más a sucesos capaces de poner en peligro la salud de conglomerados poblacionales en cuestión de horas o días, por lo que las autoridades a cargo del manejo de eventos adversos a la salud, requieren integrar a sus planes de gestión del riesgo, la planificación estratégica de la comunicación que les permita llegar a las poblaciones vulnerables en el menor tiempo posible y con mensajes clave que integren sus necesidades de información.

Es necesario tomar en cuenta que muchos brotes epidémicos están asociados a las influencias del cambio climático, por ejemplo los relacionados a la propagación de enfermedades transmitidas por virus (como el SARS¹, AH1N1² etc.), por vectores responsables de brotes epidémicos como dengue, leptospirosis, malaria, fiebre amarilla, entre otros), y por bacterias transmitidas por el agua y/o los alimentos (OPS/OMS, 2008). Sin embargo otros eventos adversos tienen una limitada probabilidad de predicción, principalmente aquellos relacionados a “eventos extremos” como terremotos, tsunamis, deslaves de tierras etc. (Slovic & Weber, 2002).

El inicio de cualquiera de estos eventos puede causar alarma, incertidumbre o confusión, tanto en la población afectada como en las autoridades a cargo de la respuesta, lo que podría ocasionar retrasos en las actividades de coordinación interna y externa, así como en la comunicación de orientaciones clave para las poblaciones meta: trabajadores de la salud, socios y aliados, medios de comunicación, población afectada etc.

Para enfrentar, controlar o mitigar estas amenazas, se requiere de la preparación y el fortalecimiento de las capacidades de quienes están a cargo del manejo de las emergencias, de la constante preparación de todos los actores involucrados en la respuesta y de la comunicación permanente con la población vulnerable para prevenir los riesgos y/o responder adecuadamente a estas situaciones cuando inevitablemente acontecen.

La nueva versión del Reglamento Sanitario Internacional (RSI), elaborado en el 2005 y que entró en vigencia a partir del año 2007, hace alusión a la necesidad de velar por la salud pública mundial y preparar las condiciones para responder ante cualquier riesgo capaz de poner en peligro la salud pública internacional, como aquellos que pueden ser ocasionados por epidemias, por la liberación -accidental o deliberada- de agentes biológicos, químicos y/o radio-nucleares o por los efectos de los desastres naturales. (OMS, 2005).

¹ Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS)

² Virus de la Influenza humana, responsable de la pandemia del 2009

El papel de la planificación estratégica de la comunicación

La planificación estratégica de la comunicación de riesgo permite prepararse tanto para la etapa de inicio como de control y recuperación ante eventos adversos a la salud (Brennan & Gutierrez, 2011).

Esta planificación debe partir de un análisis de riesgo, tomando en cuenta las probables amenazas a la salud y las características de la población en las zonas donde estos eventos pueden ocurrir (Moreno, 2006). Las *“amenazas y vulnerabilidades son mutuamente condicionadas o creadas. No puede existir una amenaza sin la existencia de una sociedad vulnerable y viceversa* (Lavell, Sin Fecha) por lo que en el proceso de planificación se identifican amenazas y vulnerabilidades así como mensajes claves para cada uno de estos y para cada una de las etapas de su desarrollo. (Lin & Petersen, 2007).

La comunicación de riesgos se puede definir como *“El proceso de toma de decisiones, que considera 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”* (Brennan & Gutierrez, 2011). La “toma de decisiones” se debe entender como el proceso de interacción, de intercambio de información entre las autoridades y los grupos meta para que conozcan los riesgos a los que están expuestos y participen en su control o mitigación.

El papel de los voceros

En este proceso los voceros tienen un rol vital. Ellos son la fuente principal, autorizada y oficial de información oportuna, clara y transparente sobre la naturaleza del riesgo, las acciones que se realizan para su control o mitigación y las tareas de la población para integrarse activamente en la respuesta.

Una de las características de los eventos adversos a la salud es la dimensión política, social o económica en que suelen presentarse, por lo que la función de *vocería* es una de las más importantes y delicadas a desempeñar.

Al anunciar algunas medidas, de control o contingencia, los voceros pueden crear controversias y verse sometidos a cuestionamientos que no están directamente relacionados con temas de salud (Abraham, 2011). Algunas de las decisiones anunciadas pueden resultar en serias repercusiones sociales, económicas y políticas, como sucedió en México con la epidemia de

H1N1 en el 2009, cuando las pérdidas económicas por las medidas de distanciamiento social³ que se adoptaron por parte de las autoridades mexicanas para reducir el contagio y expansión de la pandemia fueron estimadas en aproximadamente 83 800 millones de pesos mexicanos, lo que ocasionó el 66% del total de las pérdidas de la economía mexicana a causa de esta epidemia. (CEPAL/OPS, 2010).

El desempeño de los voceros debe ser comprendido en toda su real dimensión, la cual no puede ser resumida únicamente a brindar información sino a también a mostrar compasión, empatía y solidaridad al realizar anuncios oficiales ante emergencias y crisis. Uno de los ejemplos más relevantes es el del alcalde de Nueva York, Rudolph Giuliani durante los ataques terroristas al World Trade Center en el 2001. El alcalde Giuliani fue citado por la versión en línea del diario El País: "...no quiso ayer dar ninguna cifra de muertos en una comparecencia antes los medios pero aseguró que estos serían *"más de los que podemos soportar"*. *"Reconstruiremos todos y mañana seremos más fuertes que hoy"*.(El País Digital, 2001)

Además de contar con habilidades para la comunicación no verbal, a la cual investigadores le atribuyen hasta en un 75% de impacto en la población meta.(Lin & Petersen, 2007), los voceros debe tener conocimiento de la información sobre la naturaleza del evento y los procesos que se llevan a cabo para su control y recuperación.

La selección y capacitación de voceros en la etapa preparación de una estrategia de comunicación de riesgo es una de las más importantes a realizar por el equipo a cargo de la respuesta comunicacional. (Brennan & Gutierrez, 2011).

El uso adecuado de los canales de comunicación

La selección de canales de comunicación adecuados para llegar a la población meta es una de las actividades que requieren de planificación en la etapa de preparación de una estrategia de comunicación de riesgos.

Si bien es evidente la importancia que tienen los medios masivos de información (prensa, radio, televisión) como canales efectivos, no se debe desmerecer la oportunidad de aprovechar canales tradicionales de comunicación, que han probado ser efectivos durante emergencias

³ De acuerdo al RSI, el gobierno mexicano declaró el Estado de Contingencia Sanitaria y adoptó medidas de prevención y distanciamiento social como el cierre temporal de todas los establecimientos escolares, de culto religioso, estadios deportivos, teatros y cines, restaurantes, bares, cabarets, centros nocturnos, discotecas, etcétera.

sanitarias, principalmente en países en desarrollo, entre ellos las redes de líderes comunitarios, sectores religiosos, maestros etc. (Gutiérrez, 2011)

En vista del auge que tienen las redes sociales en el Internet, su incorporación y uso sostenido en la planificación estratégica y en las etapa de respuesta ante eventos adversos a la salud, constituye un reto para los equipos de comunicación de riesgo en la actualidad. (Abraham, 2011).

La formulación de los mensajes

Los mensajes deben ser una especie de combinación entre el contenido (técnicamente correcto) y su grado de comprensión y aceptación por las audiencias a quienes van dirigidos. No se trata simplemente de elaborar los mensajes que las autoridades quieren difundir (aunque sus contenidos sean correctos, la fuente sea confiable y los canales sean los idóneos); sino que éstos vayan acompañados de mecanismos de “vigilancia” que permitan conocer su grado de comprensión y la fuerza que tienen para la toma de decisiones y cambios de comportamiento.

El simple objetivo de “transmitir un mensaje” no concuerda con el objetivo de la comunicación de riesgos que tiene implícito, de manera responsable y ética, que la población comprenda los riesgos a los que se expone a través de los mensajes que recibe (Fischhoff, 2011).

La mejor forma de contar con mensaje correctos (técnicamente), claros y sencillos (comprensible por la población) y que permitan que el público meta se apropie de ellos (que les llegue al corazón), es elaborarlos durante el proceso de planificación, es decir “antes” de que inicien las emergencias. Este es probablemente una de los momentos cruciales en el proceso de planificación de la comunicación de riesgos.

Conclusiones

Los eventos adversos a la salud no pueden, ni deben, ser manejados sin el uso planificado y adecuado de la comunicación. Las evidencias muestran que la comunicación es la herramienta más poderosa para entregar orientaciones clave y conocer las necesidades de información de la población meta. Esto permite influir en la toma de sus decisiones para proteger su salud.

Los planes de gestión de riesgos deben incluir en todo las etapas de la preparación, inicio y evolución de un evento adverso a al salud, la comunicación de riesgos. El momento crucial de la planificación estratégica de la comunicación es la etapa de preparación. Esta etapa permite realizar el análisis de la amenaza y la vulnerabilidad, identificar y preparar voceros, seleccionar

los canales idóneos de comunicación y formular mensajes clave con mecanismos de vigilancia que permitan conocer si sus contenidos cumplen con las expectativas y necesidades de información de los públicos metas y su decisión para integrarse a la respuesta.

Algunas recomendaciones básicas a tomar en cuenta para integrar la comunicación en los procesos de planificación de la gestión de riesgo son:

1. El análisis de situación, el cual debe identificar los probables escenarios adversos (a nivel local, regional y nacional), como a las poblaciones meta. Esto permite definir objetivos de comunicación adecuados.
2. La identificación de canales de comunicación óptimos. Se recomienda hacer uso eficiente de la gestión de la información al incluir también el uso de las redes sociales.
3. Es fundamental vigilar las necesidades de información de las poblaciones meta. Para ello se recomienda identificar canales y herramientas que permitan retroalimentar los mensajes clave y los vacíos de información.
4. Antes del inicio de cualquier emergencia sanitaria, o en la etapa de preparación, es necesario la elaboración de los mensajes clave. Estos mensajes pueden ser readecuados durante la evolución del evento.
5. La identificación y capacitación de voceros es una de las actividades más importantes a realizar por el equipo de comunicación de riesgos. Los voceros son la cara pública de la emergencia, por lo que su desempeño y buen manejo de la comunicación verbal y no verbal será decisiva (o no) para recuperar o mantener la confianza de la poblaciones meta en las autoridades a cargo del manejo del evento. Esto será decisivo para que la población meta se integre activamente en las acciones para el control y recuperación del evento.

Referencias

1. Abraham, T. (2011). Lessons from the pandemic: the need for new tools for risk and outbreak communication. *Emerging Health Threats*, 4:7160 (10.3402/ehth.V4i0.7160), 4.
2. Brennan, B., & Gutierrez, V. (2011). Guía para elaborar la estrategia de comunicación de riesgos. OPS/OMS. Washington, DC, EEUU.
3. CEPAL/OPS. (2010). Evaluación Preliminar del Impacto en México de la Epidemia de AH1N1. Mexico.
4. EEUU aguarda conmovido el primer balance de víctimas. (2001, Septiembre 12). El País Digital. Consultado el 20 de noviembre de 2004 en la World Wide Web: http://www.elpais.com/articulo/internacional/EE/UU/aguarda/conmovido/primer/balance/victimas/elpepuint/20010912elpepuint_2/Tes
5. Fischhoff, B. (2011). Communicating Risk and Benefits, and Evidence- Based User`s Guide. Food and Drug Administration (FDA). Maryland, Estados Unidos.
6. Gutiérrez, V. (2011). Campaña de comunicación del Ministerio de Salud frente a la epidemia de AH1N1 en los barrios Carlos Nuez y Enrique Bermúdez. Tesis de Maestría. Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud. Managua, Nicaragua.
7. Lavell, A. (Sin Fecha). Sobre la Gestión del Riesgo: Apuntes hacia una Definición. Biblioteca Virtual en Salud de Desastres- OPS. Consultado el 4 de noviembre de 2011: www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd29/riesgo-apuntes.pdf
8. Lin, I., & Petersen, D. (2007). Risk Communication in Action: The Tool of Message Mapping. Environmental Protection Agency. EEUU.
9. Moreno, E. (2006). Gestión de la Información y la comunicación en emergencias, desastres y crisis sanitarias. Consultado el 29 de enero de 2011 en la WWW dialnet: dialnet.unirioja.es
10. Organización Mundial de la Salud (OMS), (2005). Reglamento Sanitario Internacional. Ginebra.

11. Organización Panamericana de la Salud (OPS), (2008). Mesa redonda sobre el cambio climático y sus repercusiones para la salud pública: una perspectiva regional. 48 Consejo Directivo OPS/OMS. Washington DC. EEUU.
12. Slovic, P., & Weber, E. (2002). Perception of Risk Posed by extreme events. Risk Management Strategies in an Uncertain World, (p. 21). New York.