

American
Health
Organization
World Health
Organization
Americas

#EBOLA
#EBOLA

paho.org

AOPS
APAHO



Organización
Panamericana
de la Salud



Organización
Mundial de la Salud

OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas

Organización
Panamericana
de la Salud
Organización
Mundial de la Salud
Americas

Plan de comunicación para posible primer caso de Ébola*

AOPS
APAHO



Pan American
Health
Organization



World Health
Organization

REGIONAL OFFICE FOR THE Americas

American
Health
Organization
World Health
Organization
Americas

#EBOLA
#EBOLA

paho.org

AOPS
APAHO



Organización
Panamericana
de la Salud



Organización
Mundial de la Salud

OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas



Organización
Panamericana
de la Salud



Organización
Mundial de la Salud
Américas

www.paho.org
#ebolaOPS

En este documento se describen las posibles actividades de comunicación de riesgos que respaldan el anuncio al público acerca de un posible primer caso de Ébola diagnosticado en su país.

Objetivos de la comunicación

- Comunicar de inmediato información exacta y oportuna, además de abordar las preocupaciones de salud pública, con respecto al primer caso de Ébola confirmado por laboratorio (en su país)
- Fomentar y mantener la confianza del público en la capacidad del sistema gubernamental de salud pública para responder y manejar la situación de manera eficaz.
- Mantener al público plenamente informado, explicar lo que sabemos y lo que no sabemos para que el público comprenda cuál es su nivel personal de riesgo de infección por el virus del Ébola y se comporte según corresponda.
- Mantener la credibilidad y la confianza del público mediante la difusión de información exacta, basada en la ciencia.
- Afirmar que las autoridades sanitarias responderán a las inquietudes y a las necesidades de información específicas del público, los proveedores de asistencia sanitaria y la comunidad de salud pública.
- Evitar la especulación y las conjeturas. Disipar los rumores, desmentir la información incorrecta y las concepciones erróneas, lo más rápido posible.
- Proteger la privacidad del paciente y de sus contactos en la medida de lo posible.
- Responder rápidamente a las inquietudes y a las necesidades de información específicas del público, los proveedores de asistencia sanitaria y la comunidad de salud pública
- Adoptar un enfoque gubernamental unificado y coherente para la comunicación estratégica y operativa.
- Permanecer en comunicación constante con el hospital local y los departamentos de salud locales, no solo para divulgar el primer anuncio, sino también en los días siguientes.
- Mantener la coherencia de los mensajes emitidos por los funcionarios del gobierno nacional, el hospital y las autoridades sanitarias locales.
- Compartir de manera dinámica la información pública del primer caso con las contrapartes locales e internacionales afectadas, para aumentar al máximo la concientización del público y la coherencia interinstitucional de los mensajes acerca de Ébola.

Hipótesis fundamentales

- A medida que ocurren más casos de Ébola en África Occidental, es posible que en los países vecinos y hasta en (su país) se diagnostiquen uno o más casos.
- Los medios de información o las redes sociales pueden ser los primeros en anunciar extraoficialmente que un caso presunto o confirmado de Ébola se ha identificado en su país. Lo más probable es que sigamos observando varios casos presuntos que no resultan ser de Ébola.
- Habrá un lapso entre los informes del primer caso presunto y el primer caso confirmado; mientras más prolongado sea este período, mayor será el nivel de especulación en los medios de comunicación y entre el público.
- El período que transcurre entre la confirmación positiva del primer caso hasta que se anuncia al público deberá ser muy breve.
- Se habrá aislado al paciente o pacientes en cuestión, y la localización activa de los contactos ya habrá empezado o empezará de inmediato.
- Habrá una gran demanda de información por el público y los medios nacionales e internacionales.
- Las redes sociales multiplicarán de manera exponencial la presión y las exigencias para recibir información; además, ampliarán enormemente el potencial de que la información incorrecta y los rumores se difundían con suma rapidez.
- Habrá información incompleta, información incorrecta, rumores y conceptos erróneos entre el público. Es posible que las personas adopten medidas basadas en esta información.
- Habrá enormes exigencias inmediatas y constantes para recibir información de las autoridades sanitarias, los asociados, los medios de información, las instancias normativas, el público en general y otros públicos. Esta exigencia ejercerá una presión considerable sobre el gobierno para que presente los hechos rápidamente.
- Las orientaciones y las recomendaciones relativas a la salud pueden variar a medida que aprendemos más acerca de Ébola. Pero, mantendremos informados de inmediato al público y a otros interesados directos de las nuevas recomendaciones tan pronto como se elaboren.

Mensajes

Los mensajes deben ser oportunos, exactos, aplicables y pertinentes para el público. Los mensajes se actualizarán tan pronto se verifique la información nueva.

A continuación figura una lista de preguntas concretas que pudieran surgir acerca del primer caso diagnosticado de Ébola. Las autoridades de salud deben pensar de antemano cómo van a responder si se diagnostica un primer caso.

1. ¿Quiénes están a cargo y qué están haciendo esas personas para investigar y controlar la situación?
2. ¿Qué están haciendo las autoridades sanitarias para abordar esta situación? ¿Los ministerios de salud? ¿El hospital? ¿Las líneas aéreas? ¿Las autoridades de control fronterizo?
3. ¿En qué medida debe el público estar preocupado por la llegada de este paciente?
4. ¿Dónde y cómo contrajo la enfermedad por el virus del Ébola este paciente?
5. ¿Contagió este paciente la enfermedad a otras personas? ¿Cómo?
6. ¿Cuáles son los riesgos para las personas que tuvieron estrecho contacto con el paciente?
7. ¿Cuáles son los riesgos para otros pasajeros que estaban en el avión (si el paciente llegó por avión)?
8. ¿Cuáles son los riesgos para los trabajadores de salud y otros pacientes en el hospital? ¿Cuál es el riesgo para la comunidad?
9. ¿Quién notificará a los pacientes y a las familias de posibles exposiciones y riesgos? ¿Cómo lo harán?
10. ¿Qué está haciendo el hospital para prevenir la propagación dentro del hospital y a otros pacientes?
11. ¿Qué sucederá si la enfermedad por el virus del Ébola se propaga y causa un brote en (su país)?
12. ¿Qué debo hacer si tuve contacto estrecho con el paciente?
13. ¿Siguió o está siguiendo el hospital las prácticas de control de infecciones?
14. ¿Siguieron o están siguiendo los pasos apropiados los empleados de la compañía aérea y los funcionarios de control fronterizo?
15. ¿De qué país vino el paciente? ¿Qué medidas tomó el país, si las hubiera, para impedir que el primer caso viajara?
16. ¿Se aisló al paciente infectado?
17. ¿Se sometió a cuarentena el avión?
18. ¿Qué se está haciendo para someter a tamizaje a los viajeros que llegan a los aeropuertos o a otras fronteras?
19. ¿Cómo puedo protegerme a mí mismo y a mi familia de la enfermedad por el virus del Ébola?
20. ¿Cuáles son los síntomas de la enfermedad? ¿Cuándo debo ver a un médico?
21. ¿Hay tratamientos antivíricos u otros tratamientos? ¿Hay una vacuna?
22. ¿Qué debe hacerse para asegurar que esto no vuelva a suceder?
23. ¿Debemos prohibir los vuelos que llegan de los países afectados, como Liberia, Sierra Leona o Guinea?
24. ¿Cuál es el riesgo para la comunidad?

Principios orientadores de la comunicación de riesgos

En esta orientación se aplican a cabalidad los siguientes principios de la comunicación de riesgos para establecer y mantener la confianza del público y manejar las expectativas de los ciudadanos durante una situación sumamente adversa a lo largo de un período prolongado. Estos principios se basan en las Normas de comunicación de brotes epidémicos de la OMS y las complementan http://www.who.int/csr/resources/publications/WHO_CDS_2005_28spweb.pdf

- Cuando los riesgos para la salud son inciertos, como probablemente sea lo que va a ocurrir después del primer caso de Ébola diagnosticado en su país, la población necesita información acerca de lo que se conoce y lo que se desconoce acerca del virus, su grado real de riesgo y orientación provisional para adoptar decisiones que ayuden a proteger su propia salud y la de otros. En la medida de lo posible, la divulgación de esta información antes de que se diagnostique el primer caso ayudará a mitigar las inquietudes iniciales.
- El primer diagnóstico de Ébola en su país probablemente generará demanda inmediata, intensa y sostenida de información por parte del público, los proveedores de asistencia sanitaria, las instancias normativas y los medios de información. Es posible que los trabajadores de salud y el personal de salud pública necesiten capacitación sobre las relaciones con los medios de información, y la salud pública y la comunicación de riesgos.
- La difusión oportuna y transparente de información exacta y accesible fundamentada en la ciencia acerca de Ébola puede crear confianza en el público, en particular cuando los esfuerzos de comunicación se rigen por los principios establecidos de la comunicación de riesgos.
- La coordinación de la elaboración de los mensajes y la publicación de la información entre todas las organizaciones que responden y los funcionarios de salud de los asociados internacionales es fundamental para ayudar a evitar la confusión que puede socavar la confianza del público, ocasionar temor y ansiedad y entorpecer las medidas de respuesta.
- La información destinada al público debe ser accesible, exacta desde el punto de vista técnico y lo suficientemente completa para promover el apoyo a las políticas y las medidas oficiales, sin darle al público la impresión de que esa información es paternalista.
- La información presentada debe reducir al mínimo la especulación y evitar la interpretación exagerada de los datos, así como las evaluaciones demasiado seguras de las investigaciones de salud pública y las medidas de control.
- Será importante prever que nuestra orientación y las recomendaciones pueden cambiar a medida que aprendemos más.

Principales canales de comunicación (ejemplos)

El ministerio de salud utilizará una variedad de canales para la distribución de información y mensajes acerca de Ébola a los medios de comunicación y al público, en relación a la respuesta

de los organismos de salud pública y de los médicos, las contramedidas médicas, las intervenciones no farmacéuticas, así como cualquier otra información general y educativa relacionada con los diversos organismos que participan en la respuesta. Los canales clave de información incluyen, pero no se limitan a:

- Sesiones informativas para los medios de información, incluidas conferencias de prensa televisadas y orientaciones por teléfono para los periodistas
- Canales de redes sociales (por ejemplo, Twitter, Facebook, YouTube, podcasts, envío de mensajes de texto, etc.)
- Sitios web
- Anuncios de servicio público a través de la radio
- Distribución de materiales impresos
- Otros

Con la confirmación del primer caso diagnosticado, las autoridades sanitarias procederán a:

- Notificar a los interesados directos clave [insertar ejemplos aquí]. Harán falta listas completas de las direcciones de correo electrónico de los integrantes del grupo.
- Colaborar estrechamente con las autoridades de salud pública y otras autoridades locales (por ejemplo, funcionarios del hospital) para evaluar la situación y prepararse para el anuncio al público.
- Emitir un aviso para los medios de comunicación y enviarlo a toda la lista de medios.
- Emitir una declaración para los medios acerca del primer caso diagnosticado.
- Enviar simultáneamente mensajes de texto y de tweets en vivo para informar a los medios (si fuera posible).
- Conceder entrevistas a los medios individuales después de la sesión informativa para los medios de comunicación, a cargo de funcionarios de salud pública que conocen bien el tema.
- Emitir una nota descriptiva integral que describe datos clave acerca de la enfermedad por el virus del Ébola y los preparativos del gobierno.
- Actualizar el sitio web sobre salud con información pública fundamental (si hay buen acceso a internet).
- Patrocinar la teleconferencia con asociados e interesados directos.
- Actualizar las preguntas y respuestas para la línea telefónica de asistencia urgente (si la hay). Asegurar que el número de teléfono de la línea telefónica de asistencia urgente se incluye en todos los materiales distribuidos y en los medios informativos.
- Actualizar a los asociados internacionales

Audiencias

Las autoridades sanitarias difundirán ampliamente información al público en general, a los trabajadores de salud y a la comunidad de salud pública para informarles del primer caso de ébola y para abordar las inquietudes. También difundirán información para los viajeros internacionales, las personas que trabajan en la industria de los viajes, asociados en el puerto de entrada donde llegó el viajero y otros asociados. A continuación, se presenta la información acerca de los asociados y los canales de comunicación. Todos estos públicos tienen inquietudes y problemas, tanto comunes como diferenciados, que exigen un esfuerzo especial de comunicación dirigido a ellos, para establecer y mantener la confianza y manejar las expectativas.

Público en general	<ul style="list-style-type: none"> • Personas preocupadas que no han estado expuestas • Pacientes y visitantes a los hospitales • Comunidades étnicas con vínculos a Sierra Leona, Guinea y Liberia
Trabajadores de salud	<ul style="list-style-type: none"> • Médicos y otros trabajadores de salud • Hospitales • Asociaciones de profesionales médicos • Personal de laboratorio
Comunidad de salud pública	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios de salud pública, incluidos los de los distritos locales • Organismos nacionales y sus empleados • Gobiernos extranjeros y asociados internacionales • Organizaciones no gubernamentales y de carácter religioso • Laboratorios de salud pública
Viajeros	<ul style="list-style-type: none"> • Viajeros hacia y desde África occidental. • Viajeros en el avión que serían contactos en la investigación de contactos
Industria de los viajes	<ul style="list-style-type: none"> • Compañías aéreas • Organizaciones profesionales para las compañías aéreas • Líneas de cruceros
Asociados	<ul style="list-style-type: none"> • Control fronterizo • Aeropuertos • Puertos • Servicios médicos de urgencia • Hospitales y otras organizaciones médicas • Grupos humanitarios de ayuda • Organizaciones no gubernamentales y de voluntarios
Organizaciones comunitarias	<ul style="list-style-type: none"> • Escuelas • Organizaciones de carácter religioso • Negocios • Organizaciones cívicas

CANALES SEGÚN AUDIENCIAS (ejemplos)

Canal	Inserte tipos de público a los que se llega por este canal
Redes Sociales	•
Sitios web	•
Medios de noticias	•
Organizaciones y redes de médicos y enfermeras	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores de salud • Comunidad de salud pública
Línea telefónica nacional de asistencia urgente	<ul style="list-style-type: none"> • Público • Trabajadores de salud
Socios Los asociados que podrían formar parte de las iniciativas de comunicación después de un primer caso de ébola y que deben recibir información actualizada y puntos clave, de tal manera que sus miembros estén preparados para responder a las preguntas del público.	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores de salud • Comunidad de salud pública • Público en general • Asociados de los puertos de entrada (puertos, aeropuertos) • Compañías aéreas
Alertas de correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de servicios médicos de urgencia • Dispensarios de la comunidad • Escuelas • ¿Otros?
Centros comunitarios	<ul style="list-style-type: none"> • Público • Dispensarios de la comunidad
Otro:	•

PORTAVOCES DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los principales portavoces de los medios para el primer caso de ébola son los siguientes:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Ejemplos de ACTIVIDADES INMEDIATAS

Intervalo	Actividades
Hora 1	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuir los puntos clave al personal de las autoridades sanitarias • Suministrar mensajes para un comunicado de prensa • Emitir comunicado de prensa • Efectuar una sesión de información para la prensa • Colocar información en el sitio web de la autoridad sanitaria • Colocar mensajes en las redes sociales • Responder a solicitudes de los medios de información
Hora 2	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer el seguimiento y evaluar los medios de información, las redes sociales y las preguntas que haga el público
Hora 3	<ul style="list-style-type: none"> • Informar y brindar orientación a los médicos, la comunidad de salud pública y los laboratorios • Suministrar notas descriptivas para los pacientes a los médicos y a la comunidad de salud pública • Actualizar las respuestas preparadas para la línea telefónica nacional de asistencia urgente
Día 2	<ul style="list-style-type: none"> • Patrocinar conferencia de prensa para dar al público información actualizada acerca de la situación
En los primeros 5 días y más allá	<p>Actividades nuevas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las llamadas de los asociados • Responder a las solicitudes de información y de productos que hagan los asociados • Colocar información actualizada en los sitios web • Suministrar materiales complementarios al público en general <p>Constantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocar información actualizada en los sitios web • Actualizar los anuncios y mensajes sobre viajes en los puertos de entrada, según sea necesario • Compartir información actualizada con médicos, departamentos de salud y laboratorios • Difundir los puntos clave actualizados entre el personal y los asociados • Hacer el seguimiento y evaluar los medios de información, las redes sociales, y las preguntas que haga el público

Ejemplos de los principales puntos claves:

- En su país se ha anunciado el primer caso diagnosticado de Ébola.
- El ministerio de salud sabe que las personas están preocupadas por esta situación. Comprendemos estas inquietudes y las estamos tomando muy en serio. Intercambiaremos la información que tenemos ahora y daremos más información tan pronto nos llegue.
- Ahora mismo, sabemos que se confirmó que una persona tiene la infección causada por el virus del Ébola.
 - El paciente presentó síntomas de la infección y fue hospitalizado en [inserte nombre del lugar] el día [inserte la fecha].
 - El paciente había viajado recientemente desde [inserte nombre del país] y se enfermó aproximadamente el día [inserte la fecha relacionada con la llegada a su país].
- Esta situación todavía está evolucionando. [Nombres de los ministerios] están investigando lo siguiente:
 - De qué manera el paciente contrajo el virus del Ébola
 - Cuántas personas tuvieron estrecho contacto con el paciente una vez que se presentaron los síntomas y el estado de salud actual de esas personas
- El ministerio de salud está colaborando muy de cerca con otros ministerios para investigar rápidamente esta situación y así ayudar a prevenir la propagación del virus del Ébola. En los momentos estamos:
 - Asegurándonos de que el paciente esté recibiendo tratamiento y sea aislado
 - Entrevistando al paciente y a sus contactos estrechos, como los miembros de la familia, para obtener información detallada sobre sus antecedentes de viaje y exposiciones
 - Asegurándonos de que el hospital está aplicando las medidas apropiadas de control de infecciones
 - Identificando a las personas que tuvieron estrecho contacto con el paciente y
 - entrevistándolas
 - observándolas para determinar si se enferman
 - recolectando y haciendo pruebas de muestras extraídas de esas personas, de ser necesario
 - solicitándoles que vigilen su salud y busquen atención, si se presentan síntomas
 - Vigilando el estado de salud de los proveedores de asistencia sanitaria que cuidaron al paciente
- Actualmente, no hay ninguna vacuna para proteger contra la infección por el virus del Ébola. El tratamiento ordinario para la infección se limita a tratar los síntomas a medida que aparecen y a dar atención de apoyo.
- Los tratamientos experimentales todavía no se han sometido a pruebas para determinar su seguridad y eficacia en los seres humanos.

Ébola

- El gobierno se ha venido preparando para un evento como este, como parte de la aplicación del Reglamento Sanitario Internacional. Hemos estado:
 - mejorando la capacidad de vigilancia y de pruebas de laboratorio, necesaria para detectar casos
 - formulando recomendaciones para el control de infecciones en los entornos de atención de salud y otras medidas para prevenir la propagación de la enfermedad
 - trabajando para informar a los proveedores y a los centros de atención sanitaria acerca de los protocolos de respuesta apropiados
 - difundiendo información actualizada al público en general, a los viajeros y a los asociados de salud pública a nivel internacional
- Los viajeros procedentes de Guinea, Liberia o Sierra Leona deben vigilar su salud para detectar síntomas, fiebre alta de más de 38.6 °C, cefalea intensa, dolores musculares, diarrea, vómitos, dolor de estómago, o equimosis o hemorragia idiopática en los 21 días siguientes al viaje.
- Las personas que presenten fiebre alta de más de 38.6 °C, cefalea intensa, dolores musculares, diarrea, vómitos, dolor de estómago, o equimosis o hemorragia idiopática en los 21 días después de haber viajado desde Guinea, Liberia, o Sierra Leona deben ver a un proveedor de asistencia sanitaria y mencionar su viaje reciente.
- Los proveedores de asistencia sanitaria deben considerar como un caso de infección por el virus del Ébola a los pacientes que presenten fiebre alta de más de 38.6 °C, cefalea intensa, dolores musculares, diarrea, vómitos, dolor de estómago, o equimosis o hemorragia idiopática en los 21 días después de haber viajado desde Guinea, Liberia, o Sierra Leona. De inmediato, deben poner en práctica las precauciones apropiadas de control de infecciones y comunicarse con el ministerio de salud si tienen preguntas.
- El ministerio de salud colocará nueva información acerca de Ébola en el sitio web: www.cdc.gov.
- Cuando los riesgos para la salud son inciertos, las personas necesitan información acerca de lo que se conoce y lo que se desconoce, además de orientación provisional a fin de poder tomar decisiones que las ayuden a proteger su salud y la salud de los demás.
- Aunque se trate de un solo caso de Ébola, este generará una demanda inmediata, intensa y sostenida de información por parte del público, los proveedores de asistencia sanitaria, las instancias normativas y los medios de información.
- La difusión oportuna y transparente de información exacta y fundamentada en la ciencia puede fomentar la confianza del público.

* Adaptado de los materiales preparados por CDC/HHS

Ébola

Si desea más información acerca de la comunicación de riesgos, escriba al Equipo de Enfermedades Transmisibles y Análisis de la Salud
ebola@paho.org