

Taller de Capacitación en Comunicación de Riesgos

Guía para facilitadores

14 al 16 de mayo 2010
El Salvador



Taller de Comunicación de Riesgo El Salvador 14 al 16 de mayo de 2010

Sesión Técnica 2 Introducción a la Comunicación de Riesgo

Objetivo:

Familiarizar a los participantes con la definición de percepción de riesgo y comunicación del riesgo, su rol estratégico en la prevención y control de emergencias de salud pública, y las normas de comunicación de la OMS.

Objetivos Específicos:

1. Introducir la importancia de la comunicación de riesgo antes y durante situaciones de emergencias de salud pública dado las implicaciones políticas que caracterizan estas emergencias.
2. Dar a conocer las normas de la comunicación de riesgo de la OMS que pueden contribuir a una mejor respuesta y control en una emergencia de salud pública.
3. Dar a conocer a los participantes la importancia de valorar los diferentes modelos de percepción de riesgo de la población como elemento necesario para la formulación de intervenciones en comunicación y como parte del diseño y planificación de estrategias de comunicación de riesgo.

Contenido de la Sesión Técnica:

- Características de las Emergencias de Salud Pública
- Carácter político de las Emergencias de Salud Pública y los desafíos para los comunicadores.
- Qué es percepción, qué es riesgo?
 - Riesgo real, riesgo percibido (riesgos que matan no son los mismos que los riesgos que alarman)
 - Algunos ejemplos de riesgos reales y riesgos percibidos
 - Características de los riesgos
 - Sandman y 4 modelos de percepción de riesgo
 - Factores que contribuyen a generar reacciones ante una situación de riesgo
- Normas de la OMS para la comunicación de brotes:
 1. Confianza,
 2. Anuncio Temprano,
 3. Transparencia,
 4. El Público
 5. La Planificación

Taller de Comunicación de Riesgo El Salvador 14 al 16 de mayo de 2010

Percepción de Riesgo

El concepto de riesgo es complejo. La investigación de este concepto por diversas disciplinas ha incrementado su complejidad y la manera cómo la gente lo entiende. En ese sentido las iniciativas de comunicación de riesgo deben diseñarse de tal manera que se asegure que los mensajes lleguen a los grupos objetivo de la población. Para ello, primero se deben encontrar formas de desagregar las diferencias y necesidades individuales e incluir en la información que se proporcione las preocupaciones sentidas por el público.

La investigación sobre la percepción de riesgos muestra que los expertos con frecuencia definen el riesgo de una forma técnica y limitada mientras que el público juzga el riesgo influido por una variedad de factores psicológicos, sociales, institucionales y culturales.

Metodología:

1. Conferencia con apoyo de presentación en PPT
2. Actividades cortas de grupo
 - Ejemplos de la vida diaria para cada uno de los tipos de percepción de riesgos. El facilitador inicia con un ejemplo y los participantes dan 2 o 3 ejemplos más.
 - En base a las experiencias del grupo, discutir sobre las características políticas de las emergencias de salud pública.
 - En base a ejemplos discutir en grupo sobre normas de OMS y ejemplos buenos y malos de comunicación ante Emergencias de Salud Pública.
 - Discutir en grupos como incluir a la población para la toma de decisiones.

Ejemplos para Percepción de Riesgo

1. Para un grupo de pobladores de determinada comunidad la presencia de lluvia por más de cinco horas la pueden considerar de poca peligrosidad, mientras que otra comunidad ubicada en la misma región valora la lluvia porque se incrementará el volumen de agua de los bordos y presas que será utilizada para diversos usos.
2. Qué es lo que más le preocupa, ser comido por un tiburón o morir de una enfermedad cardíaca? Ambos lo pueden matar, pero los problemas cardíacos tienen mucha más probabilidad de hacerlo. A pesar de lo anterior, las muertes a las que se tiene mayor temor son las más preocupantes. El cáncer, por ejemplo, provoca más miedo porque se percibe como una forma espantosa de morir. Esto explica por qué los peligros que pueden causar cáncer, tales como

Taller de Comunicación de Riesgo El Salvador 14 al 16 de mayo de 2010

la radiación y los agentes químicos provocan miedos intensos. El temor es un claro ejemplo de lo que pensamos acerca de un riesgo en términos de nuestros sentimientos intuitivos, un proceso que se denomina como el efecto heurístico.

Ejercicio de Grupo (a escoger)

1. Escenario de Dengue
2. Escenario de Primer Anuncio caso Ola Invernal

Bibliografía adicional a consultar

1. OPS. Portal de Comunicación de Riesgo.
<http://www.paho.org/riskcomm>
2. CDC, Guía de respuesta a emergencias de salud pública para directores de salud pública estatales, locales y tribales.
http://www.bt.cdc.gov/planning/espanol/pdf/cdcresponseguide_spanish.pdf
3. OMS. Normas de la Comunicación de brotes epidémicos:
http://www.who.int/csr/resources/publications/WHO_CDS_2005_28spweb.pdf
4. CDC. Emergency Preparedness and Response <http://www.bt.cdc.gov/>
5. **Canadian Food Inspection Agency**
www.inspection.gc.ca/english/corpaffr/publications/riscomm/riscomme.shtml
6. **Fischhoff B. (1995)**. Risk perception and communication unplugged. *Risk Analysis*. 15: 137-145. Earthscan Publications, 1998, pp.133-43.
7. **Sandman, P.M.** Risk communication: Facing public outrage, *EPA Journal*, Nov. 1987, pp. 21-22.
www.psandman.com/articles/riskcomm.htm
8. **Kasperson, RE** 1992 Social disturb as a factor in sitting hazardous facilities and communication risks. *Journal of Social Issues*, 48 (4): 161-187.
9. **Urbina, S. J. y Fregoso, M. J.** Afrontamiento de riesgos ambientales: El caso de San Juanico. *Rev de Psic Soc y Pers*. 7(1):46-59. 1991.12
10. **Maslow A.** Toward a psychology of being. 3. ed. Van Nostrand Co., 1968. www.deepermind.com
11. **Barragán FJ.** 2003. Encuentros y desencuentros entre pueblos indígenas y programas de salud. La comunicación intercultural como hilo conductor. *Revista Universitaria*, Universidad de Xalapa, Año 3, No. 9.
12. **Slovic P.** 1985. Characterizing perceived risk. En Kates *et al.* (eds.) *Perilous progress: Technology as hazard*.

Taller de Comunicación de Riesgo El Salvador 14 al 16 de mayo de 2010

13. **Slovic P.** 2000. The perception of risk.
http://www.ocrwm.doe.gov/pm/program_docs/curriculum/unit_3_toc/14.pdf

Sesión de Comunicación de Riesgo Ejercicio de Grupo: Vigilancia de la Comunicación

**Taller El Salvador, 2010
CASO DENGUE**

Escenario para Primer Anuncio

Este grupo es parte del Comité Técnico de Comunicación.

Situación:

Los barrios del sur de la capital de su país son muy poblados debido a la alta migración de personas del campo a la ciudad producto de la pobreza y falta de empleo en las áreas rurales. La zona ha venido creciendo de manera desordenada y la asistencia de servicios públicos es muy limitada por lo que estos barrios, donde viven más de 100 mil personas, tienen muchos problemas de agua potable y servicio de alcantarillado de las aguas negras. La falta de alcantarillas hace que en las épocas de lluvia se acumulen las aguas y haya proliferación de charcas. Debido a que no todas las casas cuentan con servicio de agua potable se han instalado algunos puestos de agua comunales donde acuden los habitantes a llenar sus envases de agua. Estos quedan abiertos en algunas ocasiones lo que provoca también que alrededor haya mucho fango.

Cada año en la época de las lluvias aumentan los casos de enfermedades respiratorias agudas y casos de dengue. El Ministerio de Salud hace rociados pero no pueden entrar a todo el barrio por la limitada accesibilidad para los vehículos del Ministerio que cargan las bombas de fumigación. Algunas veces se hacen campañas con afiches y anuncios de radio para que la gente evite tener los envases de agua descubiertos y prevenir la proliferación de mosquitos. Estos se hacen solo en español.

En esta zona hay grupos sindicales del transporte público que reclaman al gobierno que repare las calles de los barrios del sur de la capital porque son intransitable y sus unidades de buses se deterioran con más rapidez pero el gobierno dice que no puede hacer nada debido al desorden de la zona, se tendría que reubicar a muchas familias para poder despejar las vías. Los sindicatos están anunciando

una huelga general y acusan al gobierno de no hacer nada por los pobres.

La semana pasada el puesto médico de uno de los barrios notificó al Ministerio de Salud los primeros 8 casos confirmados de dengue sobre todo en niños menores de 5 años y ancianos. Esta semana los puestos médicos de la zona estaban atestados de pacientes con síntomas parecidos al dengue. En tres días los casos aumentaron y ya se confirmó 43 casos más. En este momento el laboratorio está procesando más de 60 muestras de sangre para confirmar si son positivos.

Una de las radios populares anunció que en uno de los barrios de la zona baja hay tres muertos por dengue. Acusan a los médicos del puesto de no haber querido ir a atenderlos hasta su casa por que los caminos estaban muy malos. La población de la zona está molesta y acusan a los médicos de insensibles y dicen que hay una nube de mosquitos atacando sus casas, que no pueden dormir en la noche y que nadie los apoya ni el Ministerio de Salud ni la Alcaldía.

Los transportistas del sindicato de buses se unen a estas familias y comienzan una huelga frente a la sede del Ministerio de Salud y la Alcaldía.

El reporte epidemiológico del Ministerio comprueba que los casos de dengue son muchos y de no controlarse a tiempo puede desencadenar en una epidemia muy seria. El Ministerio no ha hecho todavía ninguna declaración oficial porque quieren estar seguros de la cantidad de casos positivos, sin embargo algunos médicos particulares han comenzado a ser entrevistados por medios de comunicación y ellos están anunciando una inminente epidemia con muchos muertos.

En la zona este de los barrios se encuentra un asentamiento de la etnia ZUMU, una población indígena que ha emigrado a la capital. Los hombres trabajan como ayudantes de construcción o jardineros en los barrios ricos de la capital. Las mujeres se quedan en casa cuidando de los niños, atendiendo sus animales domésticos (chanchos, pollos, patos) y mantienen sus rituales de llevar flores frescas a las tumbas de sus muertos que están enterrados en un nuevo cementerio a pocas cuadras de donde viven. Esta población habla un dialecto llamado ZUMU.

Una curandera del barrio está diciendo que es bueno ponerse alquitrán o grasa en el cuerpo para evitar las picaduras de los mosquitos. Algunas personas han comenzado a vender estas grasas o ungüentos a precios muy caros y la gente los está comprando para evitar enfermarse. Un puesto médico de la zona reporta que la gente que presenta síntomas parecidos al dengue no quieren hacerse las pruebas de sangre para confirmar la enfermedad, también se resisten a ser examinados.

El Ministerio de Salud comenzó a pedir a todos los puestos de salud y hospitales que notifiquen al nivel central si recientemente se han detectado casos de pacientes con síntomas parecidos al dengue.

Su oficina acaba de recibir llamadas de parte de un periodista del noticiero AL DIA del canal más importante del país y de la cadena UNIVISION. Los países vecinos están preguntando sobre la severidad de la epidemia.

Tarea para el Grupo:

Nombren un relator y un coordinador del grupo

- 1. Lean la situación presentada y traten de hacer conclusiones sobre los errores que se están cometiendo.**
- 2. De acuerdo a las normas de la OMS,**
 - a. Qué acciones deben realizarse de inmediato para recuperar la confianza?**
 - b. Es necesario hacer un anuncio sobre lo que está pasando? En caso positivo cuáles serían los mensajes claves a preparar?**
 - c. Con cuáles otros actores institucionales deben coordinarse y en que consistiría la coordinación?**
 - d. Cómo podemos saber lo que está percibiendo la población?. Cuáles serían los canales que abriríamos para llevar mensajes de salud a la población?**
- 3. Qué consejos daría al Ministro de Salud?**

Tiempo: 60 Minutos

Taller de Comunicación de Riesgo El Salvador 14 al 16 de mayo de 2010

Sesión Técnica 3 La Estrategia de Comunicación de Riesgo

Objetivo

Comprender que es comunicación de riesgo y los pasos a seguir para el diseño e implementación de una estrategia de comunicación de riesgo que incluya la preparación de acciones antes, durante el control, la recuperación y la evaluación de una emergencia de salud pública.

Asegurar que los participantes incluyan en su Estrategia de Comunicación de Riesgo **acciones concretas** que debe realizar al inicio de una Emergencia de Salud Pública, quienes son los responsables de cada una de esas acciones y cuando y como deben implementarlas.

Contenidos:

- Concepto de Comunicación de Riesgo y definición de Comunicación de Riesgo (OPS)
- Etapas y componentes de la Estrategia de Comunicación de Riesgo
 - **Preparación, organización y coordinación**
 - Organización/Investigación de las capacidades y pasos a seguir
 - Evaluación de las capacidades nacionales.
 - Formación de un equipo de comunicación y definición de sus roles al momento de una emergencia.
 - Coordinación interinstitucional (Identificar aliados y socios)
 - Definición de audiencias y mecanismos para vigilancia de la comunicación (escuchar al público).
 - Definición de canales de comunicación.
 - Identificación de mensajes claves y canales de distribución.
 - **Capacitación**
 - Capacitación en comunicación de riesgo a voceros, equipo de comunicación y de gestión del riesgo, medios de comunicación.
 - **Plan de Crisis para emergencia, simulación y validaciones**
 - Elaboración y validación del Plan de acción en comunicación para Emergencias de Salud Pública.

Taller de Comunicación de Riesgo El Salvador 14 al 16 de mayo de 2010

- Inicio de la Emergencia de Salud Pública/reconocer las características y desafíos para la comunicación al momento de la crisis.
- Notificación-prioridades de la notificación
- Coordinación- cadena de mandos
- **Evaluación**
 - Instrumentos de evaluación del plan

Ejercicio de Grupo:

- Identificar acciones concretas para ampliar pasar del enfoque de un Plan de Comunicación de Influenza Pandémica a la elaboración de una *ESTRATEGIA NACIONAL DE COMUNICACIÓN DE RIESGO* para cualquier emergencia de salud pública. Si es posible contar con copias del Plan de Comunicación de Influenza Pandémica para cada grupo. Conformar grupos de 5/6 participantes para discutir la tarea. Nombrar un coordinador del grupo y un secretario
- Ejercicio No.2: De acuerdo al ejercicio Caso DENGUE detalle cual sería el Flujo de comunicación interna en su institución para salir al público con un primer anuncio.
- Ejercicio No.3: De acuerdo al ejercicio Caso DENGUE detalle cual sería el flujo de coordinación y comunicación interinstitucional para salir al público con un anuncio.
- Con la lista de planificación para la implementación de la Estrategia de Comunicación de Riesgo de OPS discuta y responda:
 - a. En anteriores casos de emergencias por Dengue cuáles de estas acciones hemos planificado y realizando y cuáles no?
 - b. Cómo podemos fortalecer las acciones que hemos realizado?
 - c. Dónde están las brechas?

Bibliografía adicional a consultar:

1. OPS. Portal de Comunicación de Riesgo.
<http://www.paho.org/riskcomm>

**Taller de Comunicación de Riesgo
El Salvador 14 al 16 de mayo de 2010**

**Sesión Técnica 4
La Comunicación Efectiva
con los Medios de Comunicación**

Objetivo:

Familiarizar a los participantes con los pasos esenciales para lograr una comunicación efectiva con los medios durante una Emergencia de Salud Pública, los cuales deben ser tomados en cuenta en la planificación de la comunicación de riesgo.

Contenido:

- Contexto del trabajo con los medios de comunicación.
- Conceptos, funciones: Prensa Institucional/medios de comunicación
- Evalúe las necesidades y limitaciones de los medios de comunicación
- Objetivos de comunicación de los medios y objetivos de comunicación de las instituciones son diferentes.
- Preparación del Plan de Medios para Emergencias de Salud Pública
 - Entregar información a los medios en emergencias.
 - Utilización de otros medios modernos y alternativos.
 - Media Training.
 - Monitoreo de medios/vigilancia de la comunicación.

Actividad de grupo

1. Ejercicio " a manera de reflexión"
2. Identifique con su grupo los elementos que conlleva un Plan de Medios antes, durante y después de una epidemia. Responda cual sería el equipo de recursos (humano y logístico) mínimo para atender a los medios de comunicación?
3. Estudio de Caso Leptospirosis

Bibliografía adicional a consultar

1. OPS. Portal de Comunicación de Riesgo.
<http://www.paho.org/riskcomm>
2. OMS. Effective Media Communication during Public Health Emergencies.

Taller de Comunicación de Riesgo El Salvador 14 al 16 de mayo de 2010

http://www.who.int/csr/resources/publications/WHO_CDS_2005_31/en/

Effective media communication of disasters: Pressing problems and recommendations. BMC Public Health. 2007; 7: 97. Published online 2007 June 6. doi: 10.1186/1471-2458-7-97

<http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=1894967>

Taller de Comunicación de Riesgo El Salvador 14 al 16 de mayo 2010

Estudio de Caso: LEPTOSPIROSIS Sesión Técnica 4

Situación:

Estamos en la misma zona que el ejercicio de la sesión técnica 2

Este año, la época de lluvia, que comienza entre mayo-junio, se extiende hasta octubre aproximadamente, debido a la influencia del fenómeno de "La Niña" por lo que **se han dado las primeras inundaciones en varias localidades de esta zona.**

- se acumulen las aguas y haya proliferación de charcas.
- Muy cerca de ahí hay pequeñas granjas avícolas que almacenan alimentos para las aves, que ocasionan proliferación de roedores (ratas, ratones).
- También hay mercados populares que producen mucha basura de desechos comestibles.
- Este año la presencia de ratas y ratones en toda la zona se ha incrementado más que otros años y la población se está quejando de esta invasión de roedores que penetran en sus casas.
- La semana pasada el puesto médico notificó 8 casos no confirmados de leptospirosis.
- Esta semana otros puestos médicos están recibiendo pacientes con síntomas como: fiebre de comienzo brusco, dolor de cabeza, insuficiencia hepática y otros síntomas asociados a la leptospirosis.
- En tres días los casos aumentaron y ya se confirmó 43 casos más.
- El laboratorio central del MINSAP está procesando más de 60 muestras para cultivos de orina y sangre, para confirmar la presencia de leptospirosis en estos pacientes.
- El Instituto de Meteorología está pronosticando más lluvias severas y ha instruido realizar preparativos **para probables inundaciones en varios sectores de la ciudad.**
- A consecuencia de las lluvias, dos ríos que bordean la zona sur de la ciudad pueden desbordarse de sus cauces, igual que ha

sucedido en años anteriores, llegando a inundar plantíos de caña de azúcar e inclusive las granjas avícolas.

- Una de las radios populares anunció que en uno de los barrios de la zona baja hay tres muertos a causa de la “enfermedad de las ratas” como le han comenzado a llamar.
- La población de la zona está molesta dicen que hay gran cantidad de roedores invadiendo sus casas, que no pueden dormir en la noche y que nadie los apoya ni el Ministerio de Salud ni la Alcaldía.
- Periodistas abordan al Ministro de Salud a la salida de una reunión de gabinete, éste afirma que no hay casos confirmados y llama a la población a mantener la calma, dice que el Ministerio está tomando acciones y que cuentan con medicamentos suficientes para controlar cualquier posible brote.

Qué acciones se han tomado?

- El Ministerio de Salud y algunos dueños de granjas avícolas hacen intentos por “desratizar” con medios químicos y biológicos pero se les dificulta entrar a todos los barrios por la limitada accesibilidad y por la severidad de las lluvias.
- Se han publicado afiches y anuncios de radio, en idioma español, para que la gente mantenga sus patios y alcantarillas limpias así como los predios vacíos libres de basura.

Qué es la leptospirosis?

Es una enfermedad bacteriana zoonótica, de amplia distribución geográfica que afecta a animales domésticos y silvestres. Afecta al hombre a través del contacto de sus mucosas o la piel con agua, lodo o terreno contaminado con orina de animales infectados. Entre las medidas de prevención está el instruir a la población con respecto a los modos de transmisión, evitar que las aguas se contaminen con la orina de animales infectados, nadar en aguas que puedan estar contaminadas, y utilizar medios de protección adecuados cuando estén en contacto con agua como botas, guantes, delantales etc.

- El reporte epidemiológico del Ministerio comprueba que los casos de leptospirosis van en aumento y de no controlarse a tiempo puede desencadenar en una epidemia muy seria.
- El Ministerio no ha hecho todavía ninguna declaración oficial porque quieren estar seguros de la cantidad de casos positivos, sin embargo algunos médicos particulares han comenzado a ser entrevistados por medios de comunicación masivos y ellos están

- anunciando una inminente epidemia de leptospirosis con muchos muertos y **sobre todo han hecho énfasis de que el gobierno no cuenta con la suficiente cantidad de doxiciclina de 200 mg.**, que está comprobada puede prevenir la enfermedad, con una dosis semanal mientras dura la epidemia.
- Medios de Comunicación nacionales profundizan sobre esta noticia y averiguan que la cantidad del medicamento no sería suficiente para cubrir a la población de las zonas afectadas. Se inicia una campaña mediática sobre el caso del medicamento y no sobre la medidas a adoptar para evitar la proliferación de la enfermedad.
 - Medios de Comunicación acusan al Ministro de Salud de “mentir” a la población y de ser irresponsables. También acusan al Director de Insumos Médicos de corrupción.
 - Líderes políticos de oposición hacen eco de la campaña de desprestigio (las elecciones se avecinan).

Tarea para el Grupo:

Nombren un relator y un coordinador del grupo

- 1. Lean la situación presentada y traten de hacer conclusiones sobre los errores que se están cometiendo.**
- 2. Cuál serían los próximos pasos que usted aconsejaría realizar?**
- 3. Qué consejos daría al Ministro de Salud para responder a esta situación?**
- 4. Escriban cuatro mensajes claves a difundir para la conferencia de prensa**

Tiempo: 60 Minutos

Taller de Comunicación de Riesgo El Salvador 14 al 16 de mayo de 2010

Sesión Técnica 5 Al momento de la Crisis- Active su Plan

Objetivo:

Asegurar que los participantes incluyan en su Plan de Comunicación una sección especial destinada a **las acciones concretas** que debe realizar al inicio de un brote, quienes son los responsables de cada una de esas acciones y cuando y como deben implementarlas.

Contenido:

- Reconocer las características y desafíos para la comunicación al momento de la emergencia.
- Notificación-prioridades de la notificación
- Coordinación- cadena de mandos
 - Evaluación del equipo, de la respuesta del público, de la respuesta de los medios.
- Medios de Comunicación
- El Público

Actividad de grupo

1. Identifique con su grupo los elementos que conlleva un Plan de Medios antes, durante y después de una epidemia. Responda cual sería el equipo de recursos (humano y logístico) mínimo para atender a los medios de comunicación?
2. Con apoyo de la lista de verificación enumere los pasos que deben realizar a nivel nacional y/o a nivel local para asegurar que tienen un protocolo de comunicación para la crisis.

Discusión de Grupo:

Discusión en grupo sobre la ampliación del enfoque del Plan de Comunicación de Influenza Pandémica para integrar una estrategia integral de comunicación de riesgos. Si es posible contar con copias del Plan de Comunicación de Influenza Pandémica para cada grupo. Conformar grupos de 5/6 participantes para discutir la tarea. Nombrar un coordinador del grupo y un secretario.

Taller de Comunicación de Riesgo El Salvador 14 al 16 de mayo de 2010

Bibliografía adicional a consultar

1. OPS. Portal de Comunicación de Riesgo.
<http://www.paho.org/riskcomm>
2. OMS. Effective Media Communication during Public Health Emergencies.
http://www.who.int/csr/resources/publications/WHO_CDS_2005_31/en/
Effective media communication of disasters: Pressing problems and recommendations. BMC Public Health. 2007; 7: 97. Published online 2007 June 6. doi: 10.1186/1471-2458-7-97
<http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=1894967>