

# **Módulo 2:**

## **Formación de Capacidad en Comunicación de Riesgos del RSI**

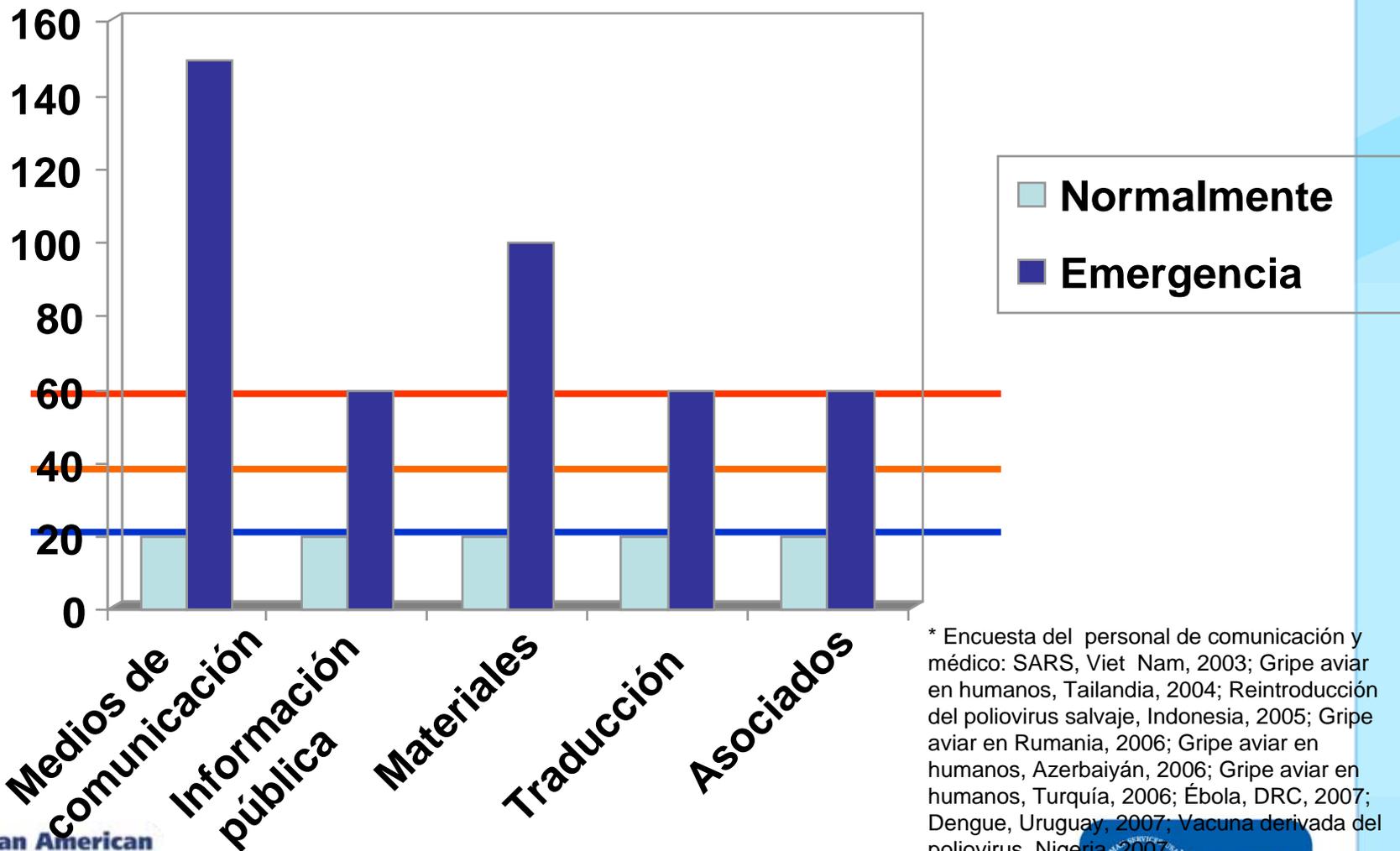
### **Coordinación de comunicación Pública**

**Silvia Posada**  
Especialista en comunicación

# **Las emergencias tienen características únicas, incluidas:**

- elevada repercusión
- presión temporal extrema
- implicación de múltiples organizaciones

**La comunicación de riesgos para emergencias debe adaptarse a retos específicos**



\* Encuesta del personal de comunicación y médico: SARS, Viet Nam, 2003; Gripe aviar en humanos, Tailandia, 2004; Reintroducción del poliovirus salvaje, Indonesia, 2005; Gripe aviar en humanos, Rumania, 2006; Gripe aviar en humanos, Azerbaiyán, 2006; Gripe aviar en humanos, Turquía, 2006; Ébola, DRC, 2007; Dengue, Uruguay, 2007; Vacuna derivada del poliovirus, Nigeria, 2007

- El análisis indica aun más que no es solo el volumen de trabajo lo que aumenta
- Generalmente la comunicación de emergencias tiene características especiales:
  - Salto del interés nacional al interés internacional
  - Implicación de medios de comunicación no relacionados con la salud
  - Consecuencias económicas
  - Implicación inmediata de las instancias políticas superiores

# Crisis en Panamá

- A fines del 2006 más de 60 mil usuarios de la seguridad social se sintieron amenazados por medicinas contaminadas que causaron la muerte de enfermos crónicos.
- El CDC descubrió sustancia venenosa en jarabes para la tos.
- La emergencia produjo crisis de comunicación y crisis de confianza.



## ...crisis

- **Demora en anuncio del brote hizo sentir falta de transparencia.**
- **La figura ministerial se gastó por aparecer todos los días cuando aún no se conocía la causa de las muertes. Esto se corrigió y se alternó con los voceros técnicos.**
- **El ministro fue cada vez más comunicador y menos técnico en sus apariciones en público y mostró empatía y compasión. La tensión bajó cuando se supo la razón de las muertes.**

# Así informan los medios

- Aparición en Panamá de un SINDROME, que afecta a pacientes de la seguridad social (*Octubre-noviembre 2006*).
- Aumentan las muertes por insuficiencia renal.
- Un factor común a un buen número de ellos es el consumo de medicamentos para la hipertensión.
- No se conoce causa concreta.”
- Se suspende la distribución de esos medicamentos.
- Temor
- Se llama al CDC y a la OPS
- Ministro de Salud da conferencias de prensa todos los días.
- Grandes titulares.
- Nadie explica qué es un “síndrome”.



# Sigue Panamá ...

- La prensa “escrita” siempre tuvo titulares de denuncia.
- La radio y la televisión hicieron muchas transmisiones en directo
- El monitoreo diario permitió adelantarse a temas críticos.
- Los comunicados de prensa se volvieron más sencillos.
- La línea abierta funcionó 24 horas al día.
- Luego de alguna confusión inicial, los equipos de prensa de palacio, salud y seguridad social concertaron mensajes y productos.
- Fue casi imposible actualizar la página web.
- Los equipos de promoción y salud mental visitaron casa por casa.
- Las familias de los fallecidos fueron bien atendidas.
- El tema tuvo gran trascendencia política. Ocurrió en días previos al referendo del canal. La aprobación de éste bajó cinco puntos

# Implicaciones

- **153 muertos. Actualmente se investiga la muerte de otras 400 personas. Gran parte de quienes sobrevivieron al consumo del veneno quedaron inhabilitados para trabajar.**
- **6.5 millones de dólares: indemnización de 119 familias. Costo de la crisis: 1.5 millones de balboas (CCS), sin sumar las demandas.**
- **La Procuraduría General de Panamá formuló cargos contra 23 personas, entre ellos el Director de la CSS.**
- **Cierre definitivo del laboratorio de la CSS**
- **Ministro de Salud fue despedido**



# **Capacidad de comunicación de riesgos del RSI: Coordinación de la comunicación pública**

- 1. Identificación de posibles asociados en emergencias de salud pública**
- 2. Adopción de principios de coordinación de emergencias**
- 3. Desarrollo de un mecanismo de coordinación de comunicaciones**