

Módulo 4: **Formación de Capacidad en Comunicación** **de Riesgos del RSI:**

La Vigilancia de la Comunicación

Vilma Gutiérrez
Especialista en comunicación

La comunicación de riesgos en la práctica

Antiguo modelo: Comunicación unidireccional
para informar

Nuevo modelo: Comunicación recíproca
para dialogar

Antiguo objetivo: Advertir del riesgo

Nuevo objetivo: Alianza para cogerestionar
el riesgo

Fiebre Amarilla: Paraguay, 2008

- 5 de Febrero 2008: confirman cinco casos de fiebre amarilla de origen selvático en Paraguay
- Autoridad Sanitaria: *“riesgo mayor que se enfrenta es reurbanización de fiebre amarilla: bloqueo de focos y vacunación”* (Ultima Hora/feb.6).



Fiebre Amarilla: Paraguay, 2008

¿Qué sucedió?

- Hubo un ‘Primer Anuncio’ con falta de claridad en el mensaje:
- La confusión de información fue detonante de la crisis: falta de preparación y designación de voceros oficiales antes del inicio del brote.
- Situación corregida con nombramiento de voceros oficiales.



Fiebre Amarilla: Paraguay, 2008

- No sobreasegurar: Nueva situación perjudica comunicación eficaz: "Asunción no está en peligro de infección pero la gente sigue presionando para que se la vacune"; (Vice Ministro de Salud 8 de Feb. ABC Color).
- Esta información contradictoria ocasionó que la población comenzara a demandar con más exigencia la vacunación/ agravado por campaña de presión pública por período electoral



Fiebre Amarilla: Paraguay, 2008

Mismo día ABC Color informó

- ***Autoridades Sanitarias cambiaron hoy el diagnóstico de un paciente que se internó y murió la semana pasada. Se trata de un joven que ingresó con síntomas compatibles a la fiebre amarilla y el dengue. El gobierno, horas después, anunció que había muerto como consecuencia de la hepatitis B. Hoy se revisó el informe y se anunció que la fiebre amarilla provocó la muerte... El joven es oriundo de Laurelty.***

Fiebre Amarilla: Paraguay, 2008

- *“En Laurelty se desató la desesperación tras la muerte de dos de sus vecinos en un solo día, ambos aparentemente por sospecha de fiebre amarilla. (Ultima Hora/13 feb.).*
- *“Pobladores de Laurelty bloquean la ruta que une San Lorenzo y Luque. Unas 500 personas exigen que sean vacunados todos los vecinos de la zona. Los manifestantes reclaman la presencia del ministro de Salud. Funcionarios de la cartera iniciaron esta mañana una jornada de inmunización. El operativo se vio desbordado ante la presencia masiva de ciudadanos que buscan desesperadamente ser vacunados”. (ABC Color/ 13 feb.)*

Fiebre Amarilla: Paraguay, 2008



Paraguay intenta aplacar crisis de pánico por brote de fiebre amarilla 7/2/08

"Queremos terminar con esta crisis de pánico que se desató. Pedimos a la prensa que tranquilice a la población", dijo el viceministro de Salud, Antonio Barrios.

Diario El País

"BBC pregunta si Paraguay tiene epidemia o "psicosis" 21/2/08
¿se trata realmente de una epidemia, o más bien de una "psicosis colectiva", como muchos la califican?



Aumenta temor con aparición de más casos de fiebre amarilla 8/2/08
Mientras el Ministerio de Salud Pública trata de calmar a la población sobre un posible brote epidemiológico de fiebre amarilla, la preocupación de la ciudadanía aumenta.



En Paraguay, el pánico por la fiebre amarilla hizo colapsar los centros de vacunación

Otras Lecciones Aprendidas:

Debilidades para identificar canales de comunicación para escuchar e interactuar directamente con la población, escuchar sus opiniones y preocupaciones, pero también re- elaborar mensajes de respuesta a sus preguntas.

Ejemplo: Call Centers



Escuchar: Factores para considerar

Percepción de riesgo

Creencias

Confianza en la fuente

Fuentes de información

Situación socioeconómica

Política

Cultura

Educación



Escuchar a través del diálogo

Capacidad de comunicación de riesgos del RSI:

Escuchar a través del diálogo

1. Juntar y evaluar los perfiles culturales, de idioma y socioeconómicos existentes en la comunidad
2. Adoptar modelos e instrumentos de escucha/diálogo para usar en emergencias
3. Asegurar un sistema eficaz de recopilación de información en funcionamiento y planificar para reflejar sus resultados en los procesos de toma de decisiones