

# COVID-19

## COMUNICACIÓN DE RIESGOS Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Plantilla para planificación



**OPS**



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud

ORGANIZACIÓN REGIONAL PARA LAS Américas

# FINALIDAD DE LA PLANTILLA

- Esta herramienta busca apoyar a las representaciones de la Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS) en los países y a los mecanismos de manejo de emergencias nacionales y/o subnacionales en el desarrollo o actualización de sus planes de comunicación de riesgos y participación comunitaria (RCCE, por sus siglas en inglés) relacionados con la enfermedad por el coronavirus del 2019 (COVID-19).
- La pandemia de COVID 19 es una situación en constante evolución y adopta diferentes modelos en los países y en las comunidades. Por consiguiente, es indispensable que los planes de RCCE se adapten al contexto local, revisándolos frecuentemente y actualizándolos según sea necesario.



# CONSIDERACIONES CLAVE

- La comunicación de riesgos y la participación comunitaria son componentes esenciales de los planes nacionales de respuesta a emergencias en salud.
- Para las emergencias de salud pública como la pandemia por COVID-19, la comunicación de riesgos incluye la variedad de acciones de comunicación requeridas para la preparación, respuesta y recuperación, a fin de promover la toma de decisiones informadas, el cambio de comportamiento y el mantenimiento de la confianza.

## **DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS:**

La comunicación recíproca y multidireccional con las poblaciones afectadas para que pueden tomar decisiones informadas con el fin de protegerse a sí mismas y a sus seres queridos.

(Organización Mundial de la Salud - OMS)





# ELEMENTOS CLAVE DEL PLAN DE RCCE

**1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

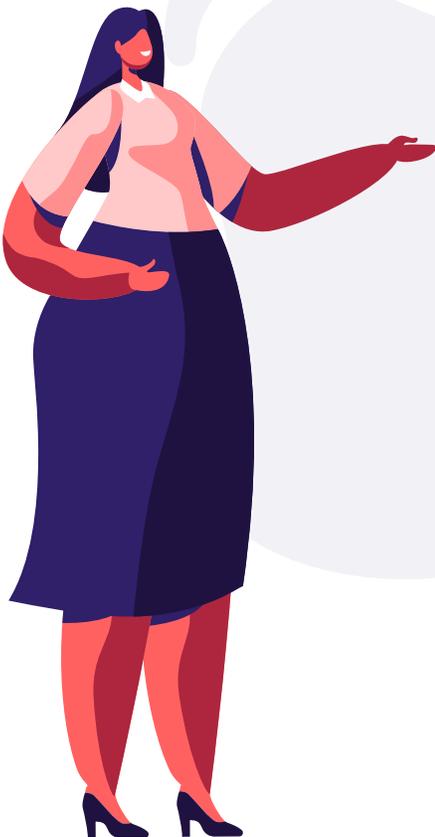
**2. MENSAJES CLAVE**

**3. AUDIENCIAS**

**4. CANALES Y ACTIVIDADES**

**5. MONITOREO Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

**6. PRESUPUESTO**



## **EL PROPÓSITO DE LA COMUNICACIÓN DE RIESGOS ES EL CAMBIO DE COMPORTAMIENTO.**

La mayoría de las teorías sobre cambio de comportamiento y la evidencia científica identifican los siguientes tres elementos esenciales para lograr un cambio de comportamiento:

- **QUÉ:** Informar/educar en lo que la población destinataria debe hacer
- **POR QUÉ:** Motivar/convencer a la población destinataria en la necesidad de hacerlo
- **CÓMO:** Proporcionar orientación/ herramientas/ aptitudes específicas para hacerlo

# EJEMPLOS DE OBJETIVOS DE LA RCCE

1. Conseguir que las personas tengan la información esencial necesaria para protegerse a si mismas y a otros del virus, y puedan reducir su impacto en la salud, la vida social y la economía.
2. Asegurar el establecimiento de mecanismos eficaces de retroalimentación y su utilización recíproca para garantizar la comunicación entre autoridades, tomadores de decisión, y la comunidad.
3. Garantizar que el personal de la salud sepa cómo involucrarse con los pacientes y cuidadores, detectar casos, comunicar con pacientes acerca de la COVID-19 y reportar a las autoridades pertinentes de salud.
4. Asegurar que el 100% del equipo de salud sepa cómo protegerse en el contexto de su exposición a la enfermedad.
5. Instalar a las autoridades de salud del país como la principal fuente de información sobre la COVID-19.
6. Asegurar uniformidad en la información y en el lenguaje utilizado por todos los asociados, evitar difundir información incorrecta o no chequeada, y manejar rumores rápidamente.
7. Informar al público sobre cómo la respuesta de salud pública a la COVID-19 está siendo conducida para monitorear, detectar y prevenir su propagación.
8. Garantizar la participación y el compromiso con las comunidades pertinentes para fortalecer la respuesta local y remover barreras para su implementación.

## FORMULE SUS OBJETIVOS

OBJETIVO	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

Revise sus objetivos regularmente y adáptelos como sea necesario.

# MENSAJES CLAVE

## PREVENCIÓN

- Lavado de manos frecuente y apropiado
- Mantenimiento de la distancia física
- Práctica de higiene respiratoria
- Evitar tocarse ojos, nariz y boca, con las manos sin limpiar
- Desinfectar superficies y objetos regularmente

## DETECCIÓN TEMPRANA Y DIAGNÓSTICO

- Síntomas comunes de infección por COVID-19: Fiebre o escalofríos, tos, falta de aliento o dificultad para respirar, fatiga, dolores musculares o corporales, dolor de cabeza, pérdida del gusto u olfato, dolor de garganta, congestión o secreción nasal, náuseas o vómitos y diarrea
- Seguimiento de las recomendaciones locales para la realización de la prueba de COVID-19, según criterio y disponibilidad
- Quedarse en la casa si no se siente bien y seguir las recomendaciones para contactarse con el personal de salud

**MUCHOS DE LOS MENSAJES Y LA INFORMACIÓN QUE NECESITAN LOS DIFERENTES GRUPOS DE POBLACIÓN PUEDEN SER ENCONTRADOS EN LOS SITIOS WEB DE LA OMS Y LA OPS:**

[www.who.int/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019](http://www.who.int/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019)  
[www.paho.org/coronavirus](http://www.paho.org/coronavirus)

Este material también puede ser solicitado para ser adaptado por las autoridades de cada país de las Américas.

Visite estos sitios frecuentemente. La información y materiales se actualizan constantemente.





## AUDIENCIAS

- Es importante tener en cuenta que para propósitos de comunicación, el público en general no existe como una unidad, sino como una combinación de subgrupos.
- Para una comunicación eficaz en general y especialmente en una situación de emergencia, es muy importante identificar o segmentar y dirigirse a los subgrupos.
- Algunas preguntas para guiar la identificación de subgrupos:
  - » ¿Cuáles son los grupos que están en mayor riesgo de contraer o transmitir COVID-19 y de sufrir complicaciones graves?
  - » ¿Qué otros grupos -que quizás no estén en riesgo- han jugado un rol clave o han sido indirectamente impactados por la enfermedad?
  - » ¿Quiénes son los líderes y las personas influyentes en las diferentes comunidades/grupos que pueden educar, convencer, apoyar a los otros grupos identificados?



**En el contexto de COVID-19, todas las personas están potencialmente en riesgo dada la falta de medidas farmacológicas preventivas**

# CANALES Y HERRAMIENTAS

- Los mensajes deben adaptarse a la población destinataria y los canales adecuarse a sus vías de consumo de información en cada contexto.
- Los canales de comunicación deben ser de confianza para la población destinataria.
- Los canales y las herramientas pueden incluir:

## CANALES

- Medios de comunicación masiva (televisión, radio, etc.)
- Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, blogs)
- Sitios web (de organizaciones/ fuentes confiables)
- Organismos y mecanismos comunitarios
- Teléfonos móviles
- Líderes comunitarios e influenciadores

## HERRAMIENTAS

- Anuncios de servicio publico, mensajes de video y audio
- Mensajes a través de redes sociales (videos, tarjetas, GIFs, infografías, etc.)
- Manuales, infografías, videos, etc.
- Pósters, folletos, etc.
- Mensajes de texto y de mensajería instantánea
- Charlas y presentaciones, mensajes en video y en audio



# LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

## PROPÓSITO:

- Comprender la percepción del riesgo y el comportamiento de los subgrupos
- Comprender el entendimiento local de la información proporcionada
- Comprender y responder a las necesidades específicas de subgrupos y vacíos en el conocimiento
- Adaptar la información a las circunstancias específicas de cada grupo

## RECOMENDACIONES PARA LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN EL CONTEXTO DE COVID-19:

- Establecer una red con representantes de los grupos de población clave y consultarlos periódicamente por teléfono
- Conducir reuniones virtuales/telefónicas con los grupos comunitarios
- Comprometer a los medios de comunicación nacionales y locales en la organización de programas en vivo para sus audiencias
- Establecer una línea directa de emergencia para COVID-19



## AUDIENCIAS Y CANALES

	AUDIENCIA	INFORMACIÓN/ RECOMENDACIONES NECESARIAS	CANALES	HERRAMIENTAS Y MATERIALES
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

# MONITOREO

## PROPÓSITO:

Para evaluar si:

- Los mensajes están llegando a los públicos destinatarios
- Los mensajes son comprendidos
- El cambio de comportamientos propuesto está teniendo lugar

## ESTRATEGIAS PARA EL MONITOREO DE LA COMUNICACIÓN DE RIESGOS Y LA PARTICIPACION COMUNITARIA EN EL CONTEXTO DE COVID-19, TENIENDO EN CUENTA LAS RECOMENDACIONES DE DISTANCIAMIENTO FÍSICO PARA REDUCIR EL RIESGO Y LA EXPOSICIÓN:

- Monitoreo de tendencias epidemiológicas
- Monitoreo de los comportamientos metas (prevención, diagnóstico, consultas médicas, hospitalizaciones, etc.)
- Monitoreo de medios de comunicación
- Monitoreo de las redes sociales
- Entrevistas a informantes clave (virtual) y grupos de discusión
- Encuestas telefónicas
- Monitoreo de líneas telefónicas oficiales



# PRESUPUESTO

CANALES	HERRAMIENTAS/ MATERIALES	COSTO ESTIMADO
Medios de comunicación (TV, radio, medios digitales)	Anuncios de bien público, videos, audios, campañas sociales por TV	
Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, WhatsApp, blogs)	Tarjetas, videos, GIFs, infográficas	
Sitios web (de organizaciones/ fuentes confiables)	Manuales, infografías, videos, preguntas y respuestas,	
Mecanismos comunitarios	Pósters, boletines electrónicos, folletos	
Teléfonos móviles	Mensajes de texto, aplicaciones móviles	
Líderes comunitarios e influenciadores	Charlas y presentaciones, mensajes de video y audio	

- Un presupuesto apropiado es importante para asignar y movilizar los recursos
- En el contexto de COVID-19, con el grado de incertidumbre con respecto a la duración de la pandemia, será fundamental revisar periódicamente y actualizar el plan y el presupuesto según sea necesario.
- Si los recursos financieros son limitados, planear la estrategia de comunicación en fases, abordando primero los objetivos y las audiencias altamente prioritarios.

## PLAN OPERACIONAL PARA (INSERTAR PERÍODO)

	PERSONA RESPONSABLE/ PUNTO FOCAL	AUDIENCIA DESTINATARIA	ACTIVIDAD
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

## MONITOREO Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

	PERSONA RESPONSABLE/ PUNTO FOCAL	ACTIVIDAD	FECHAS	RESULTADOS ESPERADOS
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

## Notas

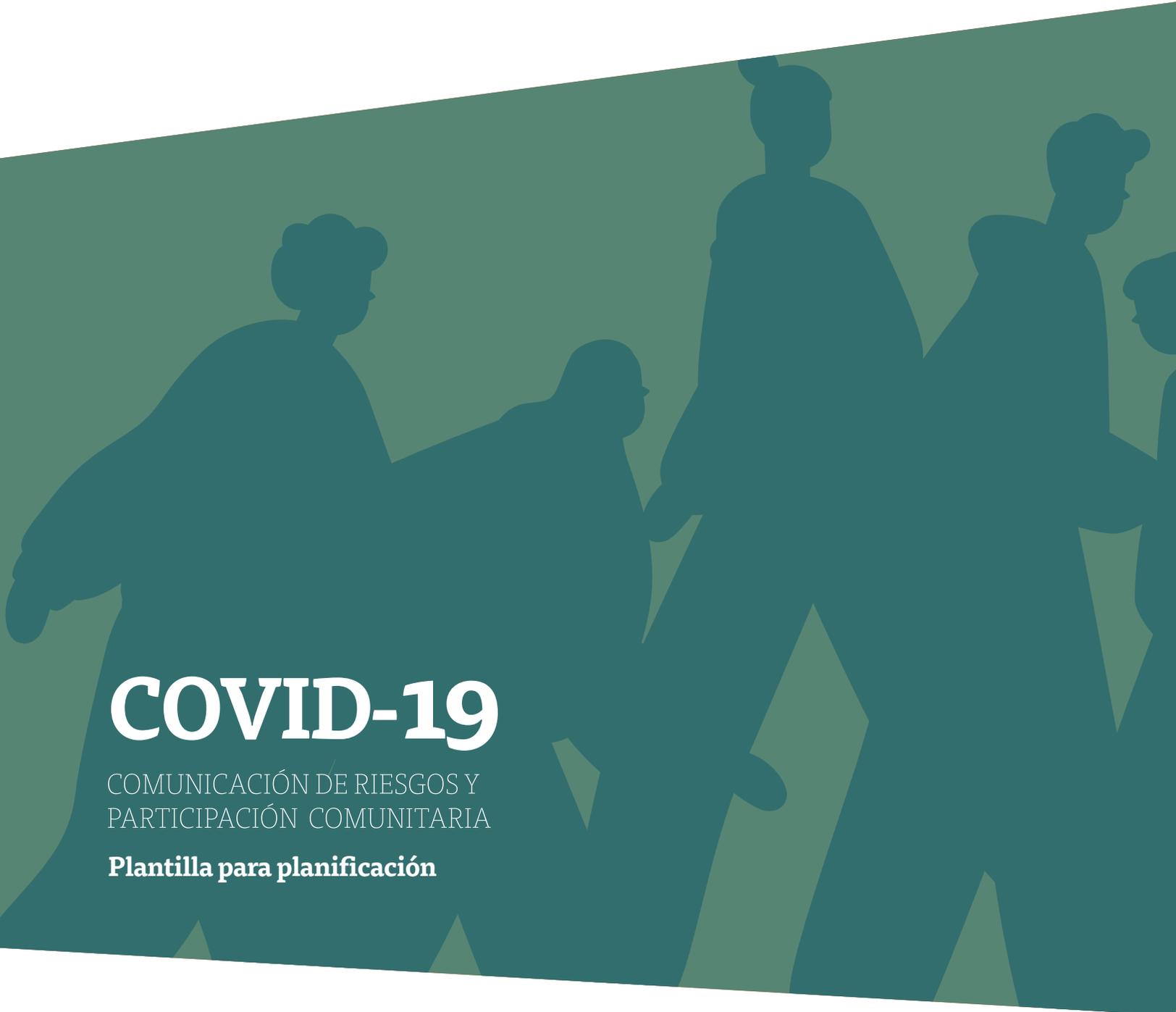
# Notas

# RECURSOS

- Plan de acción y orientación en comunicación de riesgos y participación comunitaria (RCCE). COVID-19 Preparación y respuesta (OMS) [https://www.who.int/publications/i/item/risk-communication-and-community-engagement-\(rcce\)-action-plan-guidance](https://www.who.int/publications/i/item/risk-communication-and-community-engagement-(rcce)-action-plan-guidance)
- Sitio web de la OMS sobre COVID-19 [www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019](http://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019)
- Sitio web de la OPS sobre COVID-19 [www.paho.org/coronavirus](http://www.paho.org/coronavirus)
- Redes sociales de la OPS: Facebook: @PAHO-WHO, Twitter: @OPSOMS, Instagram: @OPSPAHO







# COVID-19

COMUNICACIÓN DE RIESGOS Y  
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

**Plantilla para planificación**

**OPS**



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud  
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas