



# Comunicación de riesgos y participación comunitaria para Emergencias de Salud:

## Aspectos prácticos

Sara Ferraz

Consultora Internacional OPS

Unidad de Gestión de Amenazas Infecciosas

Departamento de Emergencias en Salud PHE/IHM

**OPS**



Organización  
Panamericana  
de la Salud

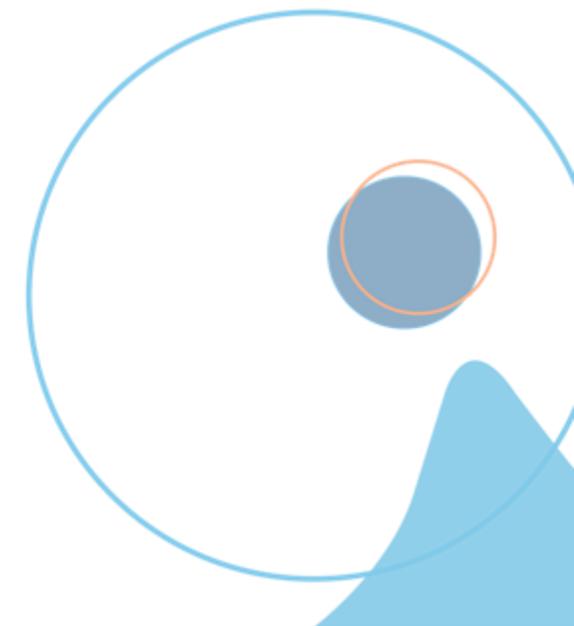


Organización  
Mundial de la Salud  
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas

# Un modelo de comunicación

"Durante las epidemias y pandemias, las crisis humanitarias y desastres, una comunicación eficaz de los riesgos permite a las personas más expuestas comprender y adoptar comportamientos preventivos. Permite a las autoridades y a los expertos escuchar y atender las preocupaciones y necesidades de las personas, de forma que la información que proporcionan sea pertinente, fiable y aceptable."

[Comunicando el riesgo en emergencias de salud pública](#) - OMS



# ¿Qué es la CRPC?

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

## Comunicación de Riesgos y Participación comunitaria



Promueve la participación de la comunidad para instaurar medidas de prevención y autoprotección, lo que genera mayor confianza y contribuye considerablemente a frenar el avance y prevenir las enfermedades.

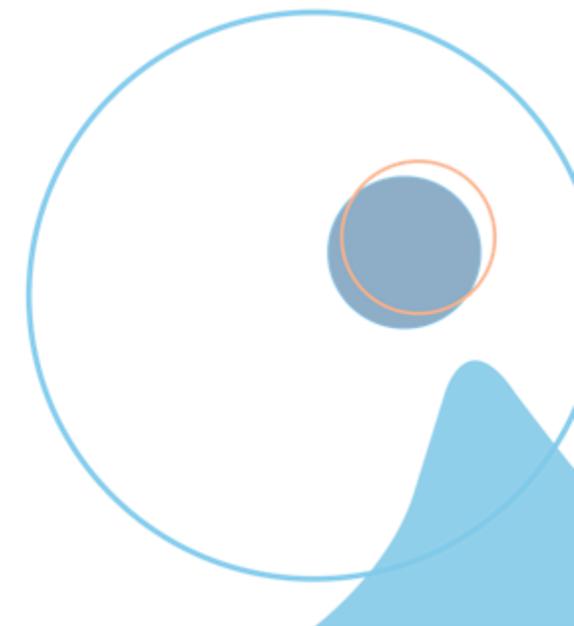
Es importante recordar:  
La CRPC es una de las 15 capacidades básicas del RSI

---



# Comunicación de Riesgo

El propósito de la comunicación de riesgo es que todas las personas en riesgo puedan tomar decisiones para mitigar los efectos de la amenaza, como un brote de enfermedad u otro evento de salud pública, y tomar medidas preventivas y de protección.



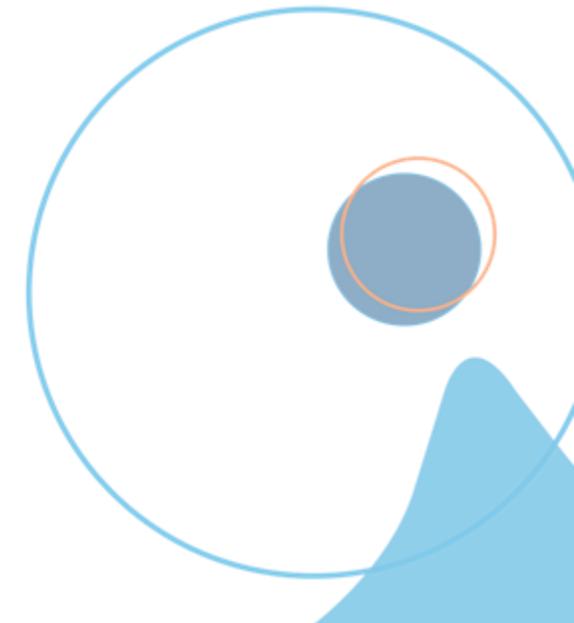
# Pasando de la teoría a la práctica...

## ¿Qué es un sistema de comunicación de riesgos?

Es una estructura que permite contar con capacidades en comunicación de riesgos y participación comunitaria para las etapas de preparación y respuesta ante cualquier emergencia sanitaria.

El sistema debe tener las siguientes características:

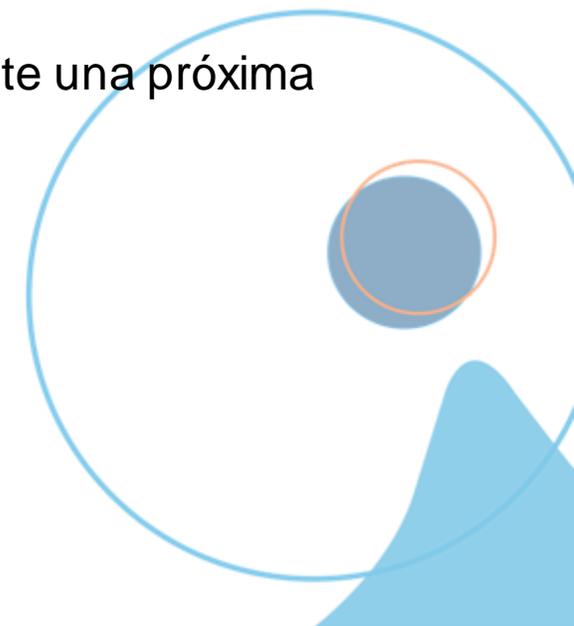
- Liderado a nivel nacional
- Centrado en la comunidad
- Colaborativo e inclusivo
- Integrado en el sistema general de preparación y respuesta
- Con datos basados en evidencia
- Ser auditable



# El sistema de CRPC se operativiza a través de un Plan o estrategia que...

1. **Facilite** Posibilite y ordene la toma de decisiones sobre comunicación en un contexto de emergencia
2. Estructure la comunicación con el público y gestione la infodemia.
3. Involucre a la comunidad y fortalezca de las comunidades.
4. Monitoree y evalúe cíclicamente para adaptar y contribuir al ciclo de preparación ante una próxima emergencia.

El fin último es fortalecer y mantener la confianza de las comunidades



# Ciclo de la comunicación de riesgo



- Conformación del equipo de comunicación de riesgo
- Coordinación interna
- Coordinación interinstitucional
- Vínculos con socios y aliados
- Plan de comunicación de riesgo
- Capacitación interna y externa
- Elaboración de mensajes
- Definición de canales y formatos de difusión para la preparación, respuesta y recuperación
- Vigilancia de la comunicación
- Plan de medios
- Gestión de recursos
- Evalúe el plan
- Documente lecciones aprendidas
- Identifique acciones para mejorar el plan

# La comunicación y Gestión de crisis durante las emergencias de salud pública en 4 fases

## Preparación

- Determinar los mecanismos de coordinación interna y/o protocolos para la gestión de la comunicación de riesgos
- Crear planes/estrategias de comunicación de riesgo que incluya una guía de mensajes por amenazas más comunes del país. Probar y adaptar los planes y estrategias. Incluir guía de mensajes clave por emergencia en la estrategia o plan nacional.

## Inicio de la emergencia

- Expresar empatía
- Explicar los riesgos
- Promover las acciones/conductas preventivas
- Describir los esfuerzos de la respuesta

## Control

- Explicar los riesgos continuos
- Público objetivo
- Proporcionar información básica
- Abordar / direccionar los rumores: gestión de la infodemia.

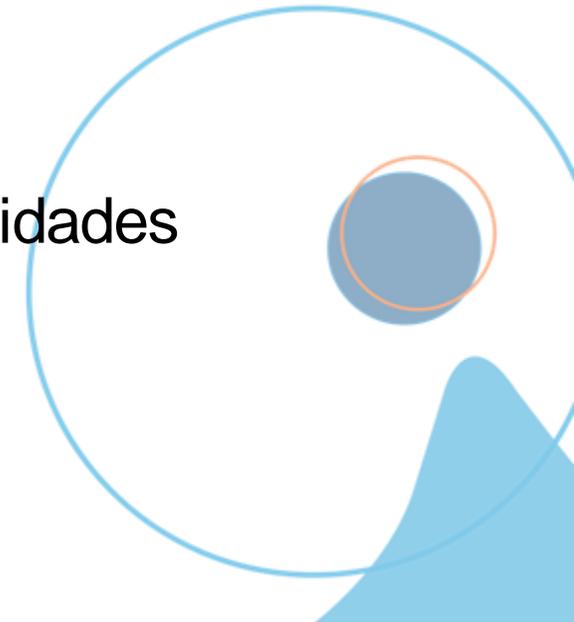
## Recuperación

- Motivar la vigilancia
- Discutir las lecciones aprendidas
- Revisar y adaptar el plan.



# Fase 1/Preparación: Gestión Interna

- Definición de las acciones de contingencia
- Definición de los flujos de comunicación y mecanismos de coordinación entre las entidades del sector salud y de otros sectores relevantes.
- Planes operativos y protocolos
- Actores clave
- Diseño del plan/ estrategia de comunicación de riesgos y actividades de testeo del mismo.



# Fase 2/Inicio de la emergencia

A continuación, ejemplos de actividades en las siguientes fases durante la pandemia por COVID-19

## ¿QUÉ ES EL CORONAVIRUS?

Es un virus que se transmite a través de gotas de estornudos, tos o del contacto de las manos con ojos, boca y nariz.

La enfermedad por el nuevo coronavirus produce mucho daño, en particular a las personas mayores de 60 años o a los que tienen otras enfermedades (por ejemplo diabetes, presión alta o problemas respiratorios) por lo que todos debemos protegerlos y protegernos.

La mejor defensa es cuidarnos entre todos.



## ¿CÓMO PREVENIR EL CORONAVIRUS?

-  Al toser y estornudar, cubrite la boca y la nariz con el codo flexionado.
-  Lavate las manos con agua y jabón o usá alcohol en gel con frecuencia (al volver a casa, antes de cocinar o de comer, después de ir al baño, si toses o estornudas).
-  Usá tapabocas cubriéndote boca y nariz cuando salís de tu casa y evitá tocarte la cara con las manos.
-  No compartas mate, vasos ni cubiertos.
-  Intentá mantener una distancia de 1 metro y medio con otras personas.

La mejor defensa es cuidarnos entre todos.



## ¿CUÁLES SON LOS SÍNTOMAS?

-  Fiebre
-  Dolor de garganta
-  Tos
-  Mucosidad
-  Dificultad para respirar

## ¿QUÉ HACER EN CASO DE TENER ESTOS SÍNTOMAS?

 Llamar a tu servicio de salud.

La mejor defensa es cuidarnos entre todos.

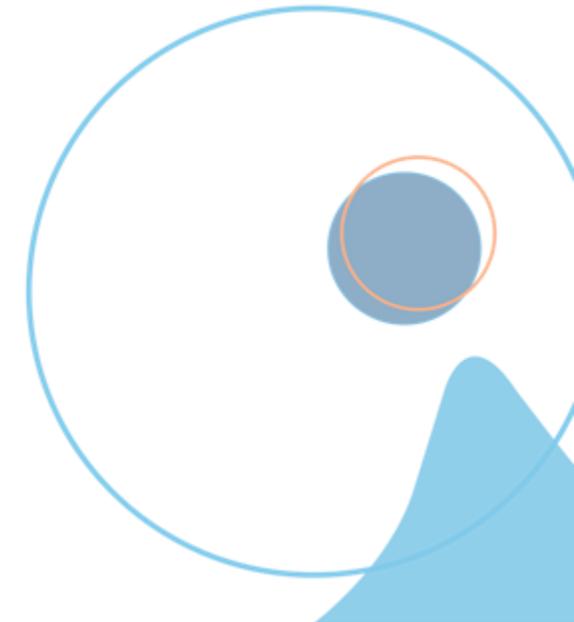


# Aspectos importantes para la gestión externa

1. Mapear comportamientos y percepciones de la comunidad.
2. Escucha social: Monitorear narrativas y de qué está hablando la comunidad y responder (Gestión de la infodemia).
3. Adaptar la respuesta (de la emergencia) y la comunicación a los hallazgos de comportamiento de riesgo.
4. Definir mecanismos de retroalimentación para mejorar la respuesta ante una emergencia.
5. Trabajar integrado con los equipos de vigilancia epidemiológica, equipos de respuesta rápida, trabajadores comunitarios de salud, líderes comunitarios, escuelas y docentes, comerciantes locales, etc.

# Gestión Externa

6. Involucrar a otros sectores: empresarios, hoteleros, ONG, líderes religiosos, escuelas, etc.
7. Mapear simpatizantes en los departamentos, (comunas) para apoyo económico y social, si es necesario.



# Fase3/Control de la crisis

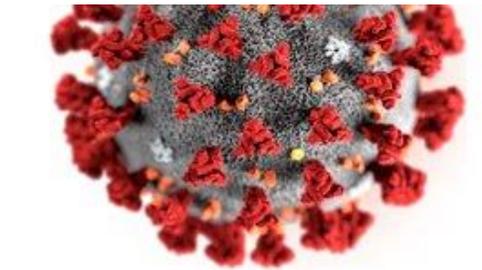
**TE QUIERO,  
PERO A UN METRO**

**MANTÉN LA DISTANCIA SOCIAL**  
**USA SIEMPRE MASCARILLA**  
**LÁVATE LAS MANOS**



Más información en [gob.cl](http://gob.cl)  
**LLÁMAME A SALUD RESPONDE**  
**600-360-7777**

#CuidémonosEntreTodos del CORONAVIRUS



**#FICAEMCASA**

CORONAVÍRUS: UMA LUTA DE TODOS!



**CORONAVÍRUS (COVID-19)**

QUANTO MAIS PESSOAS  
ESTIVEREM CONTAMINADAS,  
MAIS O SERVIÇO DE SAÚDE  
LOTA.

SEJA CONSCIENTE

**#FIQUE  
EM  
CASA**



DISQUE  
SAÚDE  
**136**



MINISTÉRIO DA SAÚDE



**Quedate en  
CASA!**

**En Arcabuco  
todos comprometidos  
con la prevención  
del Covid - 19  
(Coronavirus)**





# Gestión Externa

Agentes recolectando una ovitrampa en Brasil, para combatir enfermedades endémicas



---



# Fase 4/Recuperación

- Como volver al trabajo presencial
- Como volver al convivio social
- Como tornar definitivo medidas de salud pública que apoyen la prevención de las enfermedades por virus respiratorios

---



# Fase 4/Recuperación

- Como volver al trabajo presencial
- Como volver al convivio social
- Como tornar definitivo medidas de salud pública que apoyen la prevención de las enfermedades por virus respiratorios



**OPS 120**  
ANIVERSARIO

**GRACIAS!  
THANKS!  
OBRIGADA!**



**OPS**



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud  
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas