

# Comunicación sobre la enfermedad por el virus del Ébola: Guía para líderes

Elaborada por la Organización Panamericana de la Salud



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud

OFICINA REGIONAL PARA LAS **Américas**

***Comunicación sobre la enfermedad  
por el virus del Ébola:  
Guía para líderes***

---

## Introducción

El brote diseminado de enfermedad por el virus del Ébola en África occidental y la introducción del virus en la Región de las Américas ponen de relieve la urgente necesidad de una comunicación clara, concisa y coherente. La comunicación de riesgos abarca todas las cuestiones básicas de la comunicación para la salud, pero difiere en la necesidad de velocidad y la dependencia de la confianza. En los momentos de crisis, se insta a los líderes a que den una respuesta rápida y confiable. El público quiere saber qué saben ustedes, qué están haciendo al respecto y lo que ellos pueden o deben hacer.

La enfermedad por el virus del Ébola, una afección cuya tasa de mortalidad supera el 50% en África Occidental, es motivo de preocupación mundial. Hay muchas incógnitas, y esto provoca temor, principalmente acerca de lo que podría suceder. Por ello, la comunicación de riesgos es mucho más importante y presenta más desafíos.

Lo ideal es que haya tiempo para hacer planes, establecer una estrategia de comunicación y una guía de acción. Pero situaciones como estas, en las que nos enfrentamos a un brote, requieren aptitudes inmediatas para comunicarse con el público. La comunicación de riesgos es un componente integral de la gestión de riesgos para la salud pública y una capacidad básica en el marco del Reglamento Sanitario Internacional. A continuación se presentan algunas sugerencias, principios y plantillas para orientarlos.

*Debemos colaborar para proteger a todos los pueblos de las Américas, para asegurarnos de que protegemos su salud, de que estamos preparados para afrontar posibles brotes y de que sabemos cómo responder y afrontar los retos.*

*Dra. Carissa F. Etienne*

*Directora, Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud*

## I. Conceptos fundamentales de la comunicación de riesgos

**Confianza.** Es el principio clave en la comunicación de riesgos. Sin esta confianza, el público no creerá en la información que den el ministro de salud u otros funcionarios o no actuará conforme a dicha información. La confianza se puede mantener de diversas maneras:

- No se excedan tranquilizando al público. No pueden decir que todo irá bien si, de hecho, no saben si será así. Digan lo que saben y lo que el Gobierno está haciendo al respecto. Digan al público lo que pueden hacer (por ejemplo: "lávense las manos", "tómense la temperatura").
- No minimicen la preocupación de la gente. La gente está atemorizada, lo cual es una reacción saludable. La enfermedad por el virus del Ébola es una enfermedad temible.
- No insinúen que el público no debe preocuparse.
- No digan que el Gobierno tiene la situación bajo control; en lugar de eso, indiquen lo que está haciendo el Gobierno.
- Expresen empatía, lo que en ocasiones se denomina "hablar con el corazón" (por ejemplo, diciendo: "entiendo que esto es preocupante...").
- Sean los primeros en dar la información. Digan al público que existe un caso o un presunto caso de enfermedad por el virus del Ébola tan pronto como tengan conocimiento de ello. No esperen a hacerlo público cuando ya se haya convertido en un rumor.
- Reconozcan las equivocaciones. Si existe un error, corríjanlo. Eso muestra su lado humano.

**El anuncio temprano** es muestra de liderazgo, genera confianza, reduce los rumores y, en consecuencia, puede salvar vidas. En el denominado "primer anuncio" se debe indicar lo que se sabe, lo que esto significa y lo que se está haciendo (por ejemplo: "Hoy se ha diagnosticado el primer caso de enfermedad por el virus del Ébola confirmado mediante pruebas de laboratorio. Estamos localizando a los contactos. Se trata de un caso importado y el individuo en cuestión se encuentra actualmente en una unidad de aislamiento en...").

- Los anuncios tardíos dan lugar a especulaciones, lo que hace que la gente se pregunte hasta qué punto es realmente mala la situación.
- Eviten la estigmatización. Muchas personas naturales de África Occidental están sufriendo una discriminación injustificada. Como líderes, deben asegurarse de que la estigmatización se reduzca al mínimo, pues si no puede dar lugar a la negación de la enfermedad.
- En este mundo cada vez más conectado, no podemos ocultar los brotes.
- Si no saben responder a una pregunta, díganlo y posteriormente obtengan la respuesta.
- Lo que a menudo se describe como pánico es una reacción de adaptación a la incertidumbre y a un riesgo desconocido. El miedo y la preocupación son las

reacciones iniciales a las crisis. Las personas rara vez llegan a tener pánico, aunque los funcionarios crean lo contrario.

- No usen jerga técnica.
- Indiquen a la gente los pasos que deben dar para proteger su propia salud.
- Establezcan expectativas (por ejemplo: “esperamos que la situación empeore antes de que empiece a mejorar”).
- Reconozcan que la situación cambiará e indiquen que proporcionarán actualizaciones cuando haya más información (por ejemplo: “se trata de una situación en constante evolución; más adelante les actualizaremos y les daremos más detalles”).

**La transparencia** genera confianza. Hay límites, pero la meta estriba en aspirar a la franqueza total.

- Expliquen el proceso decisorio (por ejemplo: “Creemos que dar el nombre del sujeto supondría estigmatizar a su familia”).
- Otro límite a la transparencia, aunque no el único, es la seguridad nacional.
- Detallen lo que todavía se debe aprender y dónde existen deficiencias.
- Hablen acerca de los riesgos, los beneficios y los retos.
- Cuando la orientación cambie, expliquen las razones de dicho cambio.

### **Vigilancia de la comunicación**

- El público tiene derecho a la información que afecta a su salud y la salud de sus familias y, por consiguiente, debe participar en el proceso de creación de mensajes basados en sus reacciones y su retroalimentación.
- La percepción del riesgo del público a menudo no coincide con la realidad basada en datos científicos. Si el público no percibe un riesgo, no responderá adecuadamente para prevenirlo.
- Se puede evaluar la percepción del público mediante encuestas, servicios de consulta telefónica o a través de las redes sociales.
- Averigüen las creencias de la comunidad e inclúyanlas en sus mensajes y acciones.

### **Planificación**

- La comunicación de riesgos funciona mejor cuando forma parte de un plan o de una estrategia más amplia delineada mucho antes de que sea necesaria. Quizá este no sea el caso de la enfermedad por el virus del Ébola, de modo que lo que se presenta a continuación son listas de verificación y plantillas.

## II. Metas de comunicación generales para un brote de enfermedad por el virus del Ébola

---

- Brinden inmediatamente información exacta y oportuna, y aborden las preocupaciones de salud pública acerca del primer caso de enfermedad por el virus del Ébola confirmado en el laboratorio.
- Infundan y mantengan la confianza del público en el sistema de salud pública del gobierno para responder eficazmente a la situación y gestionarla.
- Mantengan al público plenamente informado —expliquen lo que saben y lo que no saben— de modo que el público entienda cuál es su nivel personal de riesgo de padecer una infección por el virus del Ébola y actúe en consecuencia.
- Mantengan la credibilidad y la confianza del público proporcionando información exacta y con base científica.
- Afirman que las autoridades gubernamentales de salud responden a las inquietudes específicas y a las necesidades de información del público, el personal de salud y la comunidad de salud pública
- Eviten las especulaciones y las conjeturas. Disipen los rumores, la información incorrecta y las suposiciones erróneas cuanto antes.
- Protejan la privacidad del paciente y de los contactos en la medida de lo posible.
- Respondan rápidamente a las inquietudes específicas y a las necesidades de información del público, el personal de salud y la comunidad de salud pública.
- Empleen un enfoque gubernamental unificado y coherente para la comunicación estratégica y operativa.
- Permanezcan conectados con el hospital local y los departamentos de salud locales, no solo para el anuncio inicial sino también en los días siguientes. Mantengan la coordinación de la transmisión de mensajes entre los funcionarios del gobierno nacional, el hospital y las autoridades locales de salud.
- Compartan con dinamismo e iniciativa información pública acerca del primer caso con las contrapartes locales y nacionales, con el fin de potenciar al

máximo la concientización del público y la consistencia interinstitucional de la transmisión de mensajes respecto a la enfermedad por el virus del Ébola.

### **III. HIPÓTESIS Y CONSIDERACIONES FUNDAMENTALES**

---

- Dado que se están produciendo más casos de enfermedad por el virus del Ébola en África Occidental, es posible que uno o más casos se diagnostiquen en los países vecinos y en la Región de las Américas.
- Los medios de información o las redes sociales quizá sean los primeros en anunciar extraoficialmente o especular acerca de la identificación de un caso presunto o confirmado de enfermedad por el virus del Ébola en su país. Es muy probable que haya varios presuntos casos que finalmente no son una enfermedad por el virus del Ébola.
- Habrá un retraso entre los informes del primer o de los primeros casos presuntos y confirmados; cuanto más prolongado sea este periodo, mayor será el grado de especulación de los medios de comunicación y del público.
- Es posible que los viajeros no tengan síntomas mientras viajan, pero quizá hayan presentado síntomas después de estar en otro país durante algún tiempo y recorriendo varios lugares. Será necesario evaluar los movimientos de los viajeros y los posibles contactos con otras personas para prever el temor del público en el caso de que dicha persona haya interactuado con otros (por ejemplo, por motivos laborales, en las escuelas).
- El tiempo que transcurre entre la confirmación positiva del primer caso y el anuncio público debe ser muy corto.
- El paciente o los pacientes en cuestión habrán sido aislados (enfermos/muertos) y se habrá iniciado la localización activa de los contactos o se iniciará de inmediato.
- Habrá una gran demanda de información del público y de los medios de comunicación nacionales e internacionales.
- Las redes sociales multiplicarán de manera exponencial la presión y la demanda de información, y asimismo ampliarán enormemente la posibilidad de que la transmisión de información incorrecta y de rumores se difunda rápidamente.

- Habrá información incompleta, información incorrecta, rumores y suposiciones erróneas entre el público. Las personas pueden adoptar medidas basadas en esta información.
- Podrían darse retrasos en la obtención y la difusión de información verificada al público; cuanto mayor sea la tardanza, mayor será el grado de especulación de los medios de información y del público.
- Habrá enormes demandas, inmediatas y en curso, de información y de productos de las autoridades de salud, los asociados, los medios de información, las instancias normativas, el público en general y otras audiencias. Estas demandas supondrán una importante presión para que el gobierno proporcione datos rápidamente.
- La orientación y las recomendaciones respecto a la salud pueden cambiar a medida que se sabe más sobre el Ébola, pero informaremos de inmediato al público y a otros interesados directos las nuevas recomendaciones a medida que se las elaboren.

## IV. MENSAJES

---

Los mensajes deben ser oportunos, exactos, procesables y pertinentes para el público destinatario. Los mensajes se actualizarán en cuanto se verifique la nueva información.

A continuación se presentan preguntas específicas acerca del primer caso diagnosticado de enfermedad por el virus del Ébola que podrían plantearse. Las autoridades de salud deben considerar de antemano cómo responderán si se diagnostica o cuando se diagnostique un primer caso.

1. ¿Quién está a cargo y qué están haciendo para investigar y controlar la situación?
2. ¿Qué están haciendo las autoridades de salud para abordar esta situación? ¿Los ministerios de salud? ¿El hospital? ¿La compañía aérea? ¿Protección fronteriza?
3. ¿Cuán preocupado debe estar el público acerca de la llegada de este paciente?
4. ¿Dónde y cómo fue infectado el paciente por el virus del Ébola?
5. ¿El paciente infectado transmitió el virus del Ébola a otras personas? ¿Cómo?
6. ¿Cuál son los riesgos para las personas que han tenido contacto estrecho con el paciente?
7. ¿Cuáles son los riesgos para los demás pasajeros del avión (si el paciente llegó por este medio de transporte)?
8. ¿Cuáles son los riesgos para el personal de salud y otros pacientes del hospital? ¿Cuál es el riesgo para la comunidad?
9. ¿Quién notificará a los pacientes y a las familias acerca de las posibles exposiciones y los posibles riesgos? ¿De qué manera?
10. ¿Qué está haciendo el hospital para prevenir la propagación dentro del hospital y a otros pacientes?
11. ¿Qué pasaría si el virus del Ébola se diseminara y provocara un brote en [nombre de su país]?
12. ¿Qué debo hacer si he tenido contacto cercano con el paciente?
13. ¿El hospital siguió o está siguiendo las prácticas de control de infecciones?
14. ¿La tripulación de la línea aérea y el personal de aduanas tomó o está tomando las medidas adecuadas?
15. ¿De qué país ha venido el paciente? ¿Qué medidas tomó el país —si las hubiera— para prevenir la transmisión del primer caso?
16. ¿Se aisló al paciente infectado?
17. ¿Se sometió a cuarentena el avión?
18. ¿Qué se está haciendo en los aeropuertos u otras fronteras para someter a tamizaje a los viajeros que llegan?
19. ¿Cómo puedo protegerme y proteger a mi familia del virus del Ébola?
20. ¿Cuáles son los síntomas de la enfermedad por el virus del Ébola? ¿Cuándo debo consultar a un médico?
21. ¿Hay tratamientos antivíricos u otros tratamientos? ¿Hay una vacuna?
22. ¿Qué se debe hacer para lograr que esto no vuelva a suceder?

23. ¿Debemos prohibir la llegada de vuelos o la entrada de viajeros procedentes de los países afectados (Liberia, Sierra Leona y/o Guinea)?
24. ¿Cuál es el riesgo para la comunidad?

## **V. Puntos clave preliminares para el primer caso de enfermedad por el virus del Ébola importado**

---

### **Ejemplos de puntos clave principales:**

- Se ha notificado en su país el primer caso diagnosticado de enfermedad por el virus del Ébola.
  
- El Ministerio de Salud sabe que la gente está preocupada por esta situación. Comprendemos estas inquietudes y consideramos esto muy seriamente. Intercambiaremos la información que tenemos ahora, así como información adicional tan pronto como la tengamos.
  
- Ahora mismo, sabemos que se confirmó que una persona tiene la infección por el virus del Ébola.
  - El paciente presentó síntomas de enfermedad por el virus del Ébola y fue hospitalizado en [indique el lugar] el [indique la fecha].
  - El paciente viajó recientemente desde [indique el país] y enfermó aproximadamente el [indique la fecha en relación con la llegada a su país].
  
- La situación todavía sigue evolucionando. [Nombres de los ministerios] están investigando:
  - cómo contrajo el paciente la enfermedad por el virus del Ébola;
  - cuántas personas tuvieron contacto estrecho con el paciente una vez que presentó síntomas, así como su estado de salud actual.
  
- El Ministerio de Salud está colaborando estrechamente con otros ministerios para investigar rápidamente esta situación y ayudar a prevenir la propagación del virus del Ébola. Actualmente:
  - Estamos asegurándonos de que el paciente recibe tratamiento y está aislado.
  - Entrevistando al paciente y a sus contactos cercanos, como los miembros de su familia, para obtener información detallada sobre sus antecedentes de viajes y sus exposiciones.
  - Asegurándonos de que el hospital utiliza las medidas apropiadas de control de infecciones.
  - Identificando a las personas que tuvieron contacto estrecho con el paciente y
    - entrevistándolas;
    - sometiéndolas a seguimiento para ver si enferman;

- obteniendo muestras de ellos y analizándolas, si fuera necesario;
    - solicitándoles que vigilen su estado de salud y que acudan en busca de asistencia de presentar síntomas.
  - Vigilando el estado de salud de los trabajadores de salud que cuidaban al paciente
- Actualmente, no hay ninguna vacuna que proteja de la infección por el virus del Ébola. El tratamiento ordinario de la enfermedad por el virus del Ébola se limita al tratamiento de los síntomas cuando aparecen y al tratamiento complementario.
  - Aún no se ha estudiado la seguridad ni la eficacia de los tratamientos experimentales en el ser humano.
  - El Gobierno ha estado preparándose para un evento como este como parte del Reglamento Sanitario Internacional. Hemos:
    - mejorado la capacidad de vigilancia y de realización de pruebas de laboratorio para detectar los casos;
    - formulado recomendaciones para el control de las infecciones en el personal de salud y otras medidas para prevenir la transmisión de la enfermedad;
    - trabajado para informar a los proveedores de atención de salud acerca de los protocolos de respuesta adecuados;
    - difundido información actualizada al público en general, a los viajeros internacionales y a los asociados en el ámbito de la salud pública.
  - Los viajeros procedentes de Guinea, Liberia o Sierra Leona deben vigilar su salud hasta 21 días después del viaje, para detectar cuanto antes la aparición de síntomas, fiebre, dolor de cabeza intenso, dolor muscular, diarrea, vómitos, dolor de estómago, equimosis o hemorragias de origen desconocido.
  - Las personas que presenten fiebre, dolor de cabeza intenso, dolor muscular, diarrea, vómitos, dolor de estómago, equimosis o hemorragias de origen desconocido en un plazo de 21 días después de viajar desde Guinea, Liberia o Sierra Leona, debe acudir a un profesional de salud y mencionar su viaje reciente.
  - Los profesionales de la salud deben considerar la enfermedad por el virus del Ébola en los pacientes que presenten fiebre, dolor de cabeza intenso, dolor muscular, diarrea, vómitos, dolor de estómago, o equimosis o hemorragias de

origen desconocido 21 días después de viajar desde Guinea, Liberia o Sierra Leona. De inmediato deben aplicar las precauciones apropiadas de control de infecciones y comunicarse con el Ministerio de Salud si tienen dudas.

- El Ministerio de Salud difundirá nueva información acerca de la enfermedad por el virus del Ébola en el sitio web: [www](http://www.mhs.gub.ve).
- Cuando los riesgos para la salud son inciertos, la gente necesita información acerca de lo que se sabe y lo que no se sabe, así como una orientación provisional para tomar decisiones que ayuden a proteger su salud y la salud de otros.
- Incluso un solo caso de enfermedad por el virus del Ébola dará lugar a la demanda inmediata, firme y sostenida de información por parte del público, los proveedores de atención de salud, las instancias normativas y los medios de información.
- La difusión oportuna y transparente de información exacta y de base científica puede fomentar la confianza del público.

## **(ANEXO) PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA COMUNICACIÓN DE RIESGOS<sup>1</sup>**

---

Esta orientación emplea plenamente los siguientes principios de comunicación de riesgos para establecer y mantener la confianza del público y gestionar las expectativas de los ciudadanos en una situación extremadamente adversa durante un periodo prolongado. Estos principios se basan en las *Normas de comunicación de brotes epidémicos de la OMS* ([http://www.who.int/csr/resources/publications/WHO\\_CDS\\_2005\\_28spweb.pdf](http://www.who.int/csr/resources/publications/WHO_CDS_2005_28spweb.pdf)) y las complementan.

- Cuando los riesgos para la salud son inciertos, como probablemente ocurrirá después de que se diagnostiquen el primero o los primeros casos de enfermedad por el virus del Ébola en su país, la gente necesitará información acerca de lo que se sabe y lo que no se sabe sobre el virus, su grado de riesgo real, así como orientación provisional para tomar decisiones que ayuden a proteger su salud y la salud de otros. En la medida de lo posible, proporcionar esta información antes de que se dé el primer caso diagnosticado ayudará a mitigar las inquietudes iniciales.
- El primer diagnóstico de la enfermedad por el virus del Ébola en su país probablemente dará lugar a una demanda inmediata, firme y sostenida por

---

<sup>1</sup> CDC/HHS

parte del público, los proveedores de atención de salud, las instancias normativas y los medios de información. Es posible que los trabajadores de salud y el personal de salud pública requieran capacitación sobre las relaciones con los medios de comunicación, la comunicación de salud pública y la comunicación de riesgos.

- La difusión oportuna y transparente de información exacta y de base científica acerca de la enfermedad por el virus del Ébola puede fomentar la confianza del público, en particular cuando tales esfuerzos de comunicación se guían por principios establecidos de comunicación de riesgos.
- La coordinación de la elaboración de mensajes y la difusión de información entre todas las organizaciones que responden y los funcionarios de salud de los asociados internacionales son fundamentales para ayudar a evitar confusiones que puedan socavar la confianza del público, aumentar el temor y la ansiedad, e impedir las medidas de respuesta.
- La información a las audiencias públicas debe ser accesible, técnicamente correcta y suficientemente completa para promover el apoyo de políticas y de medidas oficiales sin parecer condescendiente con el público.
- La información presentada debe reducir al mínimo las especulaciones y evitar la excesiva interpretación de los datos, así como las evaluaciones excesivamente confiadas de las investigaciones de salud pública y las medidas de control.
- Será importante anunciar que nuestra orientación y nuestras recomendaciones pueden cambiar a medida aprendamos más.