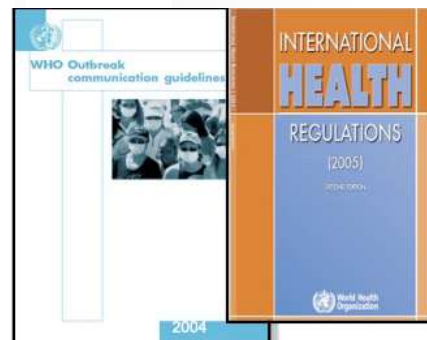


## Módulo 1

### Bases de la comunicación, percepción de riesgos y participación comunitaria

El virus del SARS sacudió el planeta entre el 2002 y el 2004, considerado el primer brote mundial grave del presente siglo, visibilizó el gran impacto de los brotes en una sociedad interconectada. A razón de ello, fue imprescindible la **creación de un nuevo campo de práctica mundial para la comunicación de riesgos y participación de la comunidad, que se volvió requisito en el reglamento sanitario internacional del 2005.** Así, la primera guía escrita por la OMS se llamó "Comunicación de Brotes Epidémicos", y se transformó en la base de la comunicación de riesgos para la salud mundial.



De esta forma, se puede situar el surgimiento del SARS como el inicio de la expansión y aplicación de la comunicación de riesgo y brotes epidémicos por parte de la OMS, impulsada por documentos basados en evidencia y mejores prácticas. Una década después, más de 1000 estudios de campo, de casos y análisis de mensajes, forman parte de lo que hoy conocemos como **Comunicación de Riesgos y Participación Comunitaria.**



### ¿Qué es la comunicación de riesgos y participación comunitaria?

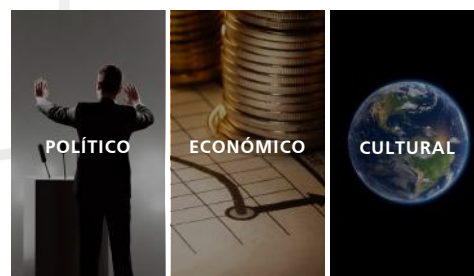
Con el tiempo, el concepto ha ido evolucionando. Una de las últimas acepciones que le atribuyó el Reglamento Sanitario Internacional (RSI) en 2009, fue la de **comunicación bidireccional en tiempo real entre expertos de la salud y grupos en riesgo de contraer enfermedades y otros peligros, con el fin de promover en estos últimos, la toma de decisiones informada.** Anteriormente, se tenía la percepción de que este intercambio sucedía principalmente a través de los medios de comunicación o que involucraba solo la participación de la comunidad.



Hoy en día, se entiende que la única vía eficaz para una comunicación de riesgos, implica un modelo integrado que comprende una variedad completa de canales, estrategias de comunicación y áreas de especialización. Por tanto, se considera parte de la comunicación de riesgos y participación comunitaria a cualquier **canal, actividad, plataforma y situación que contribuya a que las personas tomen buenas decisiones** para protegerse a sí mismas y a sus seres queridos de una amenaza contra la salud.



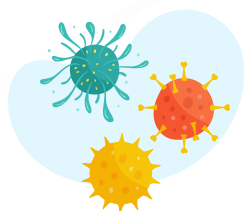
La **comunicación de riesgos** es un proceso constante, se da tanto durante una crisis de salud, como en tiempos de paz. Pero lo que diferencia a la comunicación que se mantiene durante un contexto de emergencia, radica en que **la crisis produce grandes desafíos en el aspecto político, económico y cultural** del lugar donde ocurre el brote, es por ello que las acciones y decisiones deben tomarse de forma rápida para poder salvar vidas.



Estas decisiones deben **basarse en información científica sólida, pero muchas veces se desconoce la enfermedad y es difícil determinar los grupos que están en riesgo**. Es en este panorama que surgen contratiempos y situaciones inesperadas como la rápida propagación del brote entre países, cambios y mutaciones en la enfermedad, nuevos grupos de riesgo que se originan, incremento de formas de contagio o fallas en los tratamientos debido a la resistencia a los medicamentos, todo ello, aunado a la crisis de las entidades de salud pública.



Aumentos de casos



Descubrimiento de mutaciones



Grupos de riesgo



Crisis salud pública

Asimismo, es sabido que en tiempos de alarma, se genera una gran demanda de información por parte del público, aún cuando existen todavía muchas dudas en las entidades de salud. Esta situación de incertidumbre, tiene efectos en diversos aspectos de la sociedad, como por ejemplo, la **estigmatización de pacientes y grupos minoritarios, ansiedad pública, desconfianza en las autoridades y pérdidas económicas sustanciales**, los cuales, generan la necesidad de intervención de niveles gubernamentales más altos que los Ministerios de Salud.



Esta es la razón por la cual una comunicación de riesgos que gestione la incertidumbre, **genere confianza y compromiso y sobre todo, influya en la percepción de riesgo**, es tan importante, ya que propiciará un **cambio en la conducta** del público que ayudará a controlar la enfermedad y sus efectos de forma progresiva.

El solo hecho de que las personas mantengan conductas saludables o por el contrario, conductas poco provechosas durante una crisis, afectará sobremanera la capacidad de las entidades de salud para controlar el brote.

A modo de ejemplo, brindar información sobre la importancia del control diario de temperatura, reconocer y notificar síntomas de forma temprana o el aislamiento de casos positivos, ayudó a detener el SARS de 2002 en China.



**Pero, ¿cómo estas características pueden lograr el cambio conductual que favorezca la contención rápida y, al mismo tiempo, mitiguen las consecuencias sociales y económicas?**

- En primer lugar, consideremos la clave de la comunicación de riesgos y participación de la comunidad: la percepción del riesgo **¿Qué es la percepción de riesgo?**
- Podemos definirlo como un juicio sobre la **probabilidad de daño** que puede ser para la salud o la reputación, o la economía, la propiedad o los medios de vida.

Este concepto involucra 5 ideas fuerza.



A modo de ilustración, durante la COVID-19 se pudieron apreciar diversos niveles de percepción de riesgo en las personas, a continuación, **mencionaremos 4 de ellos: Los moderados, los cautelosos, los fatalistas y los despreocupados.**

- El **primer grupo** cuenta con una **percepción de riesgo moderada**, lo suficiente para incitar a los demás a protegerse y así, minimizar la amenaza para la salud.
- El **segundo grupo**, presenta una **percepción del riesgo tan grande que se preocupa por seguir las recomendaciones de salud pública**, pero se priva también de realizar actividades de bajo riesgo que son necesarias, como por ejemplo, evitar presentarse en una clínica u hospital para recibir servicios médicos que necesitan o llevar a sus hijos a recibir sus vacunas de rutina.
- El **tercer grupo** presenta una **percepción alta de riesgo**, la cual les genera una gran angustia. Suelen desconfiar en las soluciones brindadas por las autoridades de salud y también, en su propia capacidad para mantener las recomendaciones hasta recibir la vacuna o encontrar tratamiento.
- El **cuarto grupo** percibe un **nivel de riesgo bajo**, es posible que estén bajo un sesgo de optimismo que les dé la seguridad de que no les ocurrirá nada en comparación con el resto, esta es una posición atractiva ya que facilita sobrellevar el miedo y los sentimientos negativos, no obstante, puede ocasionar que se subestime el riesgo de contraer la enfermedad o transmitírselo a otros, ignorando así toda advertencia.



## ¿Y, cómo se puede abordar cada uno de estos grupos para conseguir la actitud correcta?

Para los menos preocupados, es preciso idear una **estrategia que haga visible la COVID-19, evitando las estadísticas y concentrándose en darle un rostro a cada víctima**. De igual manera, otra estrategia útil en este estadio es acercar el impacto de la enfermedad, bajo la premisa de que las personas se sienten menos amenazadas por daños que ven más lejos y más amenazadas por los que ven cerca. Por otro lado, para aquellos inmovilizados por pensamientos fatalistas, se deben elaborar mensajes que les **brinden confianza en las entidades al frente de la amenaza** y en su propia capacidad para aportar a la disminución de la amenaza.



De esta forma, se puede deducir que la comunicación de riesgos debe **integrar la esperanza y preocupación y así, incentivar un comportamiento saludable**. Asimismo, se debe fijar como objetivo obtener un nivel de percepción moderado. Pero, influir en la percepción de riesgo de las personas no es una tarea fácil, ya que esta posee dos dimensiones.



Por un lado, la **cognitiva** relacionada con cuánto **comprende y conoce el público sobre los riesgos**. Por otro, lo concerniente a las **emociones, cómo es que nos sentimos sobre los riesgos**. El proceso que experimenta cada persona frente a una crisis es bastante complejo y compromete conceptos como la equidad, potencial catastrófico y control. Es por ello que la comunicación de riesgos debe tener en cuenta ambos aspectos al momento de elaborar los mensajes.





Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud

OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas

# OPS