

Comunicación de riesgos y participación comunitaria (RCCE) en la preparación y respuesta frente al nuevo coronavirus de 2019 (2019-nCoV)

Orientaciones provisionales

26 de enero de 2020



En el presente documento se proporcionan listas de verificación elaboradas por la OMS para la comunicación de riesgos y la participación comunitaria (RCCE, por sus siglas en inglés) en la preparación y las respuestas iniciales frente al nuevo coronavirus de 2019 (2019-nCoV) identificado recientemente en Wuhan, provincia de Hubei, China (2019-nCoV). El objetivo de este documento es ofrecer orientaciones prácticas para que los países apliquen estrategias eficaces de RCCE que ayudarán a proteger la salud de los ciudadanos durante la respuesta temprana frente a un nCoV. El presente documento incluye recomendaciones de objetivos e intervenciones de RCCE para aquellos países que se preparan para casos de nCoV y para aquellos en los que ya se han registrado casos confirmados de infección por el 2019-nCoV.

La OMS actualizará estas recomendaciones a medida que se disponga de nueva información. Estas orientaciones provisionales se han adaptado a partir de las orientaciones y materiales de formación de la OMS en materia de RCCE.

¿Por qué es importante incluir la RCCE en la respuesta nacional ante emergencias de salud pública?

Una de las principales enseñanzas extraídas durante los eventos de salud pública acontecidos en el siglo XXI, entre ellos los brotes de síndrome respiratorio agudo severo (SARS), de síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS), de gripe aviar por A(H1N1) y de ebola, es que la RCCE es un ingrediente básico para el éxito de las respuestas a las emergencias sanitarias. Cada emergencia de salud pública tiene que hacer frente a nuevos desafíos en materia de comunicación y puede beneficiarse de las enseñanzas extraídas anteriormente. El brote de nCoV ha puesto y seguirá poniendo a prueba los sistemas de salud pública y su capacidad para comunicarse de manera eficaz con sus poblaciones. Desafíos tales como la comunicación de la incertidumbre y los riesgos, al tiempo que se abordan las preocupaciones del público en general, pueden llevar a una serie de resultados, como una pérdida de confianza y de la reputación, repercusiones económicas o, en el peor de los casos, la pérdida de vidas. Si bien siempre hay nuevas lecciones que aprender, sabemos que algunas intervenciones funcionarán. Este es un llamamiento para que los dirigentes se aseguren de que la RCCE sea un componente esencial de las actividades nacionales de preparación y respuesta ante emergencias, y ello por las razones expuestas a continuación.

Una de las intervenciones más importantes y eficaces en la respuesta de salud pública ante cualquier evento es comunicar de manera proactiva lo que se sabe, lo que no y lo que se está haciendo para tener más información, con los objetivos de salvar vidas y reducir al mínimo las consecuencias adversas.

La RCCE ayuda a prevenir las «infodemias» (la cantidad excesiva de información sobre un problema que hace difícil hallar una solución), aumenta la confianza en la respuesta y la probabilidad de que se sigan las recomendaciones sanitarias. Reduce al mínimo y ayuda a gestionar los rumores y los malentendidos que son perjudiciales para las respuestas y pueden conducir a una mayor propagación de la enfermedad.

La comunicación y participación regular y proactiva con el público y las poblaciones en situación de riesgo pueden ayudar a reducir la confusión y evitar malentendidos.

Las personas tienen derecho a que se les informe de los riesgos sanitarios a los que ellas y sus seres queridos están expuestos y a comprenderlos.

La percepción de los riesgos entre las poblaciones afectadas difiere a menudo de la de los expertos y las autoridades. Una RCCE eficaz puede ayudar a salvar esa distancia mediante la determinación de lo que saben las personas, cómo se sienten y cómo actúan para responder a los brotes de enfermedades, así como de lo que deberían saber y hacer para ayudar a controlar el brote. Una RCCE eficaz ayuda a transformar y divulgar conocimientos científicos complejos de manera que estos resulten comprensibles, accesibles y creíbles para las poblaciones y las comunidades.

Una RCCE eficaz utiliza estrategias de participación comunitaria para involucrar a las comunidades en la respuesta y elabora estrategias aceptables y beneficiosas para detener la propagación del brote y asegurarse de que las personas y los grupos tomen medidas de protección.

La RCCE es esencial para la vigilancia, la notificación de casos, el rastreo de los contactos, el cuidado de los enfermos, la prestación de atención clínica y la movilización de apoyo local para las necesidades logísticas y operativas de la respuesta.

Una RCCE eficaz puede reducir al mínimo los trastornos sociales. Por lo tanto, además de proteger la salud, puede proteger el empleo, el turismo y la economía.

Lista de verificación RCCE relativa a la preparación para aquellos países que se preparan para un posible caso importado de infección por el 2019-nCoV (todavía no se ha identificado ningún caso)

Objetivos

- Comunicar las medidas de preparación y las recomendaciones de salud pública aplicables a su país.
- Prepararse para comunicar un primer caso en su país: lo que se desconoce y los elementos de incertidumbre de lo que se sabe.
- Evaluar la capacidad nacional y subnacional en materia de comunicación (tanto las personas como los recursos).
- Identificar a los principales actores y establecer alianzas con ellos.
- Planificar la activación y ejecución de un plan de RCCE.
- Identificar al personal de RCCE de emergencia y al posible personal de refuerzo e impartirles formación sobre los planes y procedimientos.

Medidas de intervención

Sistemas de comunicación de riesgos

- Asegurarse de que las más altas instancias gubernamentales acepten incluir la RCCE en las actividades de preparación y respuesta, y de que estén preparados para difundir información con objeto de proteger la salud de los ciudadanos de manera rápida, transparente y accesible.
- Examinar los planes existentes de RCCE y considerar si es necesario realizar ajustes para un brote de infección por el nCoV.
- Acordar procedimientos para asegurar la difusión oportuna de información, como procedimientos de autorización para los mensajes y productos de información: las cadenas de autorización se deben mantener cortas.
- Preparar un presupuesto para la comunicación (y que prevea el incremento de la comunicación).
- Establecer un equipo de RCCE y definir las funciones y responsabilidades de los miembros.

Coordinación interna y de los asociados

- Identificar a los asociados —como otros organismos, organizaciones, planificadores comunitarios y trabajadores sanitarios— y recabar sus datos de contacto (en caso de brote de nCoV, tomar en consideración, por ejemplo, los ministerios de agricultura, viajes y turismo, así como los sistemas hospitalarios); en caso de que se produzca un brote, se deberá notificar a estos asociados, y se trabajará en colaboración como un equipo de respuesta multisectorial de RCCE.
- Evaluar la capacidad de comunicación de todos los asociados pertinentes: identificar al público destinatario al que normalmente va dirigida la comunicación y los canales de comunicación utilizados por los asociados.
- Planificar y acordar las funciones y responsabilidades en materia de comunicación mediante la utilización de procedimientos operativos normalizados (por ejemplo, determinar qué organismo hablará en primer lugar y sobre qué cuestión, de qué temas y destinatarios concretos se ocupará mejor un determinado organismo o asociado, cómo se armonizará la transmisión de mensajes).

Comunicación pública

- Revisar la lista de portavoces a todos los niveles; enumerar sus áreas de especialización en el contexto de un brote de nCoV y, en caso necesario, impartirles formación.
- Confeccionar plantillas de mensajes y realizar una primera prueba para comunicar el primer caso, las medidas adoptadas, las recomendaciones de salud pública y las comunicaciones de seguimiento.
- Identificar los principales medios de comunicación; crear y/o actualizar una lista de periodistas y propiciar unas buenas relaciones con dichos medios mediante la facilitación de información periódica sobre la evolución del brote y la preparación de su país.
- Identificar los medios de comunicación y otros canales de comunicación o personas influyentes en estos, y evaluar su potencial para llegar al público destinatario: recurrir a los canales y personas influyentes que sean de confianza y preferidos y habitualmente utilizados por el público destinatario. En el contexto del nCoV, es esencial que los profesionales de la salud conozcan las preocupaciones públicas y formarlos para que asesoren a las personas en materia de salud pública.

Participación comunitaria

- Establecer métodos para entender las preocupaciones, actitudes y creencias de los principales destinatarios.
- Identificar al público destinatario, y recabar información sobre sus conocimientos y comportamientos (por ejemplo, en quién confían, cómo es más probable que reciban la información, sus hábitos cotidianos, sus preocupaciones).

- Participar a través de las redes sociales: informar al público de manera proactiva y recopilar y responder a todas las preguntas.
- Participar a través de programas de radio de modo que los oyentes puedan llamar y formular preguntas.
- Identificar a las personas influyentes en la comunidad (por ejemplo, los líderes comunitarios, los líderes religiosos, los trabajadores sanitarios, los curanderos tradicionales, los practicantes de medicinas alternativas) y las distintas redes (grupos de mujeres, voluntarios comunitarios en el ámbito de la salud, asociaciones de jóvenes, grupos religiosos, sindicatos y movilizadores sociales para la poliomielitis, el paludismo o el VIH) que pueden contribuir a la participación comunitaria.
- Anticipar las necesidades de información especial y participación por lo que respecta a las personas discapacitadas o analfabetas.

Abordar la incertidumbre y las percepciones y gestionar la desinformación

- Estar preparado para comunicar el primer caso de nCoV antes de que se conozca el panorama general, asegurándose de que los dirigentes acepten comunicarse con las poblaciones afectadas respondiendo a sus inquietudes y preguntas, al tiempo que proponen medidas que se pueden adoptar para proteger su salud.
- Establecer un sistema que permita escuchar las percepciones del público y tener conocimiento de los rumores y la desinformación, por ejemplo, haciendo un seguimiento de los medios de comunicación y las redes sociales y recogiendo información de los trabajadores sanitarios y las líneas telefónicas directas; en caso necesario, establecer sistemas para responder a los rumores, la desinformación y las preguntas frecuentes.
- Tener presente que es necesario establecer siempre un diálogo en cualquier actividad que se lleve a la práctica a fin de recabar y responder sistemáticamente a todas las preguntas formuladas por el público.

Creación de capacidad

- Considerar qué formación se necesitará para los encargados de la respuesta en materia de RCCE sobre lo que se sabe y lo que no acerca del nCoV y sobre los planes y procedimientos actuales, así como qué preparación subnacional se necesita para una respuesta de RCCE.

Lista de verificación RCCE relativa a la respuesta inicial para aquellos países en que se han detectado uno o varios casos de 2019-nCoV

Objetivos

- Adaptar y aplicar medidas de intervención a partir de la lista de verificación relativa a la preparación que figura *supra* si esto no se ha completado todavía.
- Establecer, generar confianza entre la población y/o mantenerla a través de una comunicación y participación bidireccional continuada que aborde periódicamente los malentendidos, la desinformación, los rumores y las preguntas frecuentes.
- Alentar a las personas a que adopten comportamientos protectores.
- Gestionar las expectativas y comunicar los elementos de incertidumbre.
- Coordinar y fomentar la colaboración entre los asociados en la respuesta.
- Evaluar la percepción inicial de los riesgos entre las poblaciones afectadas y en situación de riesgo.
- Facilitar información y orientaciones.

Medidas de intervención

Sistemas de comunicación de riesgos

- Adaptar el plan existente de RCCE a la respuesta y activar el equipo de respuesta y el plan de RCCE.
- Activar los portavoces identificados para la emergencia.
- Establecer los plazos para las actividades y productos de comunicación.
- Hacer un seguimiento de la respuesta de RCCE identificando los procesos que retrasan la difusión de información y crean confusión entre las poblaciones afectadas.

Coordinación interna y de los asociados

- Activar procedimientos operativos normalizados para coordinar las actividades de RCCE con otros organismos y asociados en la respuesta.
- Interconectar las actividades nacionales, regionales y locales de RCCE.
- Asignar las responsabilidades de la comunicación interna (en cada organismo encargado de la respuesta y entre ellos) y la comunicación externa (al público).
- Coordinar la preparación de los mensajes, su coherencia y su difusión.

Comunicación pública

- Comunicar el primer caso de nCoV lo antes posible, y actualizar la información tras haber realizado una evaluación de los riesgos y un análisis de la percepción de los riesgos.
- Proporcionar información tan pronto como se reciba, aunque no esté completa, y explicar abiertamente en qué medida esa información es incierta (es decir, gestionar los elementos de incertidumbre); proporcionar al público canales de información regulares a través de los cuales pueda recibir información actualizada (por ejemplo, líneas telefónicas directas o un sitio web).
- Elaborar mensajes y enviar mensajes de prueba, inclusive sobre recomendaciones de salud pública.
- Asegurarse de que los mensajes sean coherentes en los distintos sectores y niveles.
- Utilizar canales de comunicación fiables y eficaces que sean utilizados habitualmente por el público destinatario.
- Contratar, formar y poner a trabajar a personas influyentes y que los destinatarios consideren de confianza, en particular a trabajadores sanitarios.

Participación comunitaria

- Realizar un rápido análisis de la percepción de los riesgos basándose en la información oficial y oficiosa existente.
- Hacer un seguimiento de los obstáculos que pueden impedir la adopción de comportamientos protectores.
- Segmentar al público destinatario para la respuesta en materia de comunicación (por ejemplo, personas afectadas, trabajadores sanitarios, dirigentes políticos, donantes).
- Traducir los materiales a las lenguas pertinentes y adaptarlos a los niveles de alfabetización que correspondan.
- Producir cortos multimedia que presenten la información clave (por ejemplo, que expliquen la etiología de la enfermedad, sus síntomas, su transmisión, cómo protegerse y qué hacer si alguien contrae la enfermedad) y que puedan compartirse en línea y transmitirse por televisión.

Abordar la incertidumbre y las percepciones y gestionar la desinformación

- Comunicar lo que se sabe y lo que no: explicar en qué medida existe incertidumbre.
- Activar mecanismos de seguimiento de los rumores y de respuesta a estos, y tratar de determinar qué cuestiones son objeto de rumores.

- Hacer un seguimiento de los medios de comunicación y las redes sociales, las líneas telefónicas directas, la información transmitida por los pacientes a los trabajadores sanitarios y las preocupaciones de la comunidad, e incluir sistemáticamente esa información en la estrategia de RCCE adaptada.

Creación de capacidad

- Prever el suministro de orientaciones periódicas y actualizadas a todos los encargados de la respuesta de RCCE.
- Impartir formación al personal de refuerzo.
- Considerar la posibilidad de formar a los dirigentes, el personal encargado de la respuesta y los portavoces sobre las orientaciones en materia de RCCE, en función de las necesidades.

Lista de verificación RCCE relativa a las crisis y el control para aquellos países en los que se registra una transmisión del 2019-nCoV

Objetivos

- Adaptar y aplicar medidas de intervención a partir de las listas de verificación relativas a la preparación y la respuesta inicial que figuran *supra* si esto no se ha completado todavía.
- Mantener la confianza escuchando a la población y modificando el plan para las comunicaciones de riesgos en función de las impresiones y preguntas de la población.
- Empoderar a las personas, los grupos y las comunidades y fomentar su resiliencia.
- Asegurarse de que se ofrece un apoyo continuado y ágil para la respuesta, es decir, que se adapte a las necesidades de las poblaciones afectadas.
- Seguir de cerca el proceso para que pueda ser evaluado.

Medidas de intervención

Sistemas de comunicación de riesgos

- Reforzar la capacidad para hacer frente a aumentos súbitos de la demanda de comunicadores y expertos en participación comunitaria.
- Elaborar, actualizar continuamente y compartir estrategias de RCCE en función de las necesidades de respuesta.
 - Los sistemas y el personal necesario, como expertos en comunicación de riesgos, educación sanitaria o promoción de la salud y en ciencias sociales, se deberían activar a nivel de los departamentos de salud provinciales y estatales, en entornos de atención sanitaria y hospitales, en puntos de tránsito y en otros puntos de encuentro comunitarios.
- Seguir de cerca las campañas de RCCE.

Coordinación interna y de los asociados

- Reforzar la colaboración con los asociados para:
 - intercambiar información en tiempo oportuno para evitar que las orientaciones sean poco coherentes o contradictorias;
 - diversificar los canales pertinentes para difundir mensajes importantes en materia de salud;
 - llegar a nuevos públicos interconectando los materiales de comunicación;
 - beneficiarse de los recursos financieros y humanos de otros asociados;
 - publicar materiales conjuntos, según convenga (por ejemplo, comunicados de prensa, informes de situación, orientaciones sobre protección sanitaria); y
 - ampliar el alcance de las actividades de participación comunitaria utilizando los puntos fuertes y la capacidad de proyección de los asociados.

Comunicación pública

- Identificar portavoces en función de la confianza de que gozan entre la población, el tipo de mensaje que ha de transmitirse (por ejemplo, sobre el compromiso político, los conocimientos técnicos especializados o la protección de la salud) y/o la gravedad de la situación.
- Hacer que los mensajes seguros sean coherentes en todos los sectores y niveles.
- Intercambiar información periódicamente (idealmente cada día y a la misma hora del día).
- Informar sobre la toma de decisiones en lo que respecta al liderazgo y la respuesta en mensajes dirigidos al público de manera que el razonamiento en que se basan las decisiones difíciles quede claro.
- Compartir historias, fotos y vídeos que ilustren los mensajes clave.
- Asegurarse de que el público sabe dónde obtener periódicamente información actualizada (por ejemplo, en los sitios web, durante las reuniones informativas diarias o a través de las líneas telefónicas directas).
- Proporcionar comunicación periódica y transparente a través de los canales que utiliza el público destinatario.
- Utilizar los medios de comunicación tradicionales, internet y las redes sociales, las líneas telefónicas directas y los SMS, según convenga.

Participación comunitaria

- Mantener una comunicación bidireccional con el público afectado para comprender sus inquietudes, actitudes, creencias y los obstáculos que les impiden seguir las recomendaciones de salud, y responder a todo ello a través de mecanismos tales como:
 - líneas telefónicas directas a cargo de estudiantes de medicina, que pueden responder a las llamadas y participar en las redes sociales, y

- programas radiofónicos a los que los oyentes pueden llamar y en los que se proporciona información y el público puede formular preguntas.
- ❑ Seguir de cerca a las personas afectadas a fin de asegurarse de que sigan las recomendaciones sanitarias, e identificar los obstáculos que les impiden adoptar comportamientos protectores.
- ❑ Colaborar con personas influyentes y que inspiren confianza, en particular trabajadores sanitarios, para que mantengan una comunicación con las poblaciones afectadas, en especial las menos accesibles.
- ❑ Establecer un mecanismo de retroalimentación constante entre las comunidades y el equipo de respuesta a emergencias, y brindar orientaciones prácticas a los encargados de la respuesta a emergencias para que puedan responder mejor a las necesidades de las comunidades en materia de protección sanitaria.

Abordar la incertidumbre y las percepciones y gestionar la desinformación

- ❑ Establecer mecanismos para recabar periódicamente información y preguntas comunes, malentendidos y desinformación por medio de las líneas telefónicas directas, los trabajadores sanitarios y las comunidades.
- ❑ Asegurarse de que los resultados del seguimiento de los medios de comunicación tradicionales y las redes sociales se evalúan rápidamente por medio de un equipo constituido a tal efecto.
- ❑ Colaborar con personas influyentes para que recojan las impresiones de la población a través de la información facilitada por esta última.
- ❑ Preparar orientaciones en función de las impresiones e inquietudes de las personas, y transmitir las a través de varios canales de información.

Creación de capacidad

- ❑ Asegurarse de que se transmita a los encargados de la respuesta un léxico con terminología y mensajes autorizados con orientaciones.
- ❑ Actualizar la formación para la adquisición de competencias entre los encargados de la respuesta de RCCE a medida que se desplieguen nuevos métodos y campañas.
- ❑ Considerar la posibilidad de formar a los dirigentes, el personal de respuesta y los portavoces sobre las orientaciones en materia de RCCE, según sea necesario.

ISBN 978-92-4-000103-9 (versión electrónica)

ISBN 978-92-4-000104-6 (versión impresa)

© **Organización Mundial de la Salud 2020**. Algunos derechos reservados. Esta obra está disponible en virtud de la licencia [CC BY-NC-SA 3.0 IGO](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/).

