Comunicación de riesgo y COVID - 19

OPS Organización Panamericana de la Salud

Organización Mundial de la Salud Oficina Regional para las Américas

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

CORAPE Coordinadora de Medios Comunitarios Populares y Educativos del Ecuador

Ministerio de Salud Pública
CORAPE
Organización Panamericana de la Salud
Organización Mundial de la Salud

Pónganse cómodos/as, bienvenidas/os.

Comunicación en emergencias de salud pública

- Para informar e involucrar a las personas
- Para incidir en un comportamiento y evitar que se propague la enfermedad
- Para corregir información errónea y rumores

La comunicación es parte integral de la respuesta, una intervención en salud pública más.

Desafíos de comunicación durante una emergencia de salud pública

- Habrá mucha incertidumbre
- La información y la evidencia científica cambiarán constantemente
- Inicialmente no habrá una vacuna

¿Qué desafíos se generan?

- Alto interés del público
- Incertidumbre
- Muchos voceros
- Gran demanda y cobertura mediática
- Percepciones diferentes de los hechos
- Alta probabilidad de que la información y las recomendaciones sean cambiantes o conflictivas
- Múltiples fuentes de información correcta o incorrecta

Percepción del riesgo

No todos percibimos el riesgo de la misma manera.

- **Expertos:** Deciden qué es riesgoso basándose en una análisis de la amenaza
- **Público:** Decide qué es riesgoso basándose en sus valores, emociones y preocupaciones

Riesgo real y riesgo percibido

Riesgo percibido

Riesgo real

¿Es el mismo?

Riesgo percibido

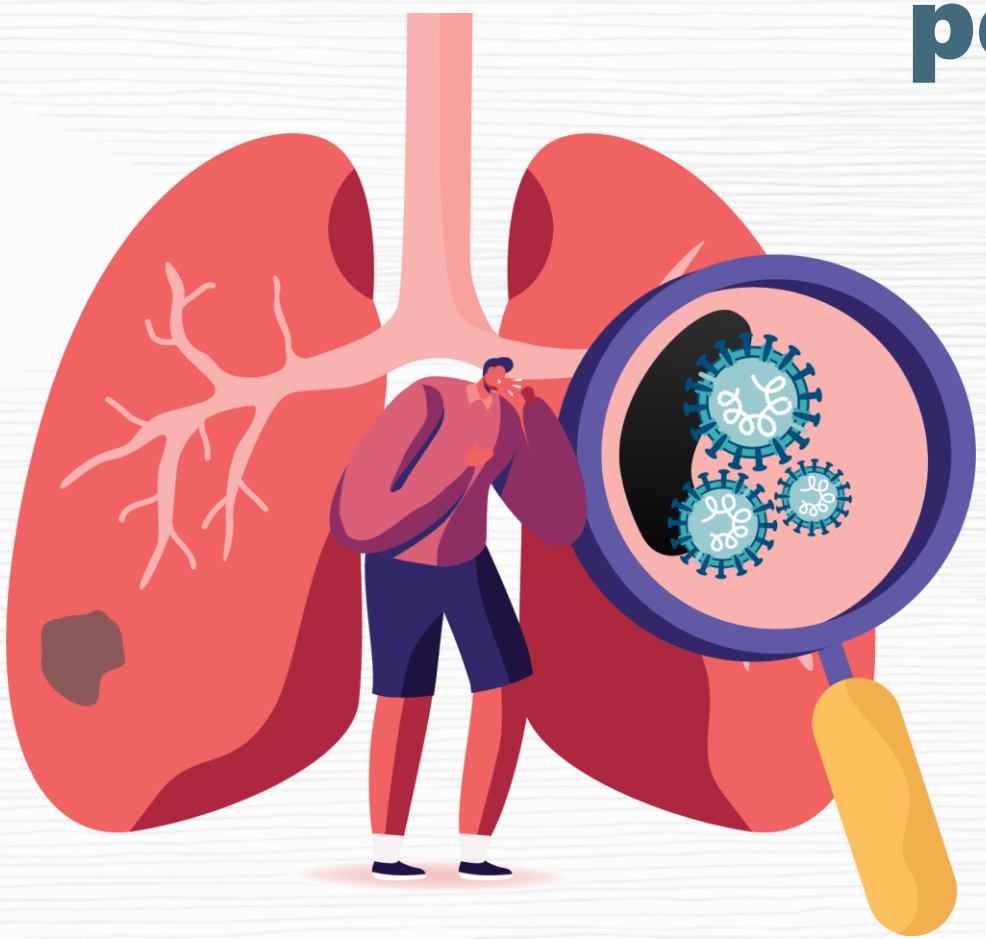
Los riesgos que matan a las personas y los riesgos que las alarman son diferentes.

Sandman, 2001

La gente responde únicamente ante los riesgos que percibe.

Slovic P. Fischhoff B., Lichstenstein S. Facts and Fears: understanding perceived risk. 1980

Percepción es realidad en la mente de las personas



La percepción, más que los hechos, llevan a las personas a actuar en una emergencia

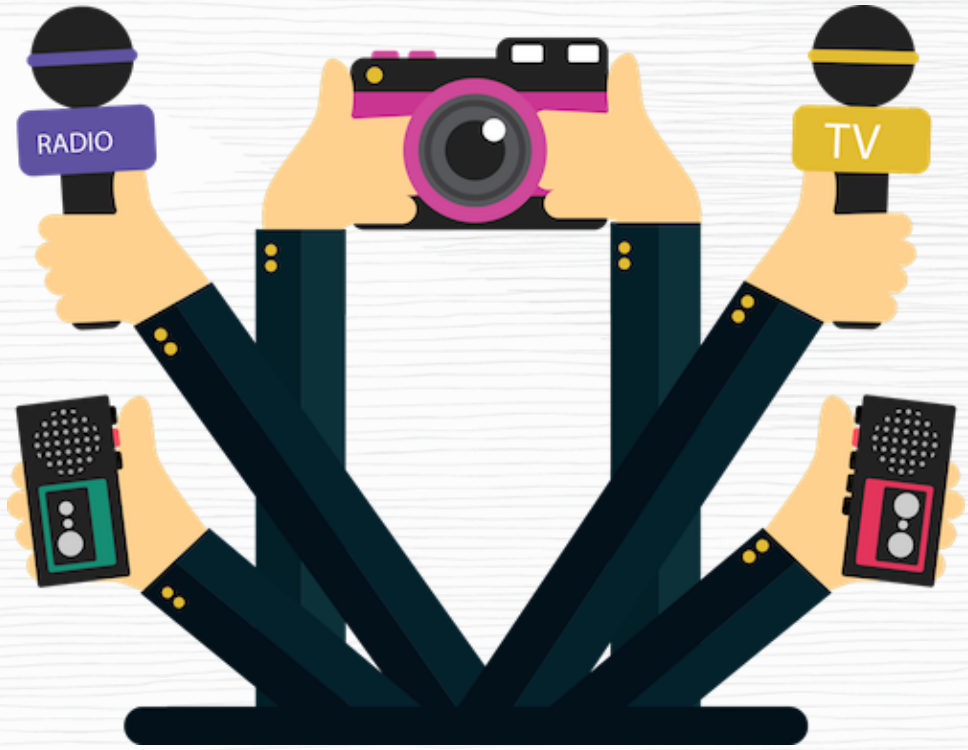
El papel de los medios de comunicación

- Los medios **pueden formar las percepciones de las personas** durante un evento específico
- Los medios **necesitan y piden distintos insumos** durante una emergencia para hacer sus coberturas.
- Deben manejar conceptos más complejos, a veces de áreas que no son las habituales para su cobertura.
- Tienen que hacer sus historias.

Experiencias pasadas

- No todas las emergencias son iguales
- En los últimos años, **varios ejemplos** en la región de las Américas (H1N1; ébola; zika)
- Cambios en las formas de comunicación (Facebook, Whatsapp)
- **Nuevos desafíos** – Información errónea o falsa circulando en redes

Que necesitamos



Un periodismo:

- Ético y responsable
- Comprometido
- Formado e informado
- No sensacionalista ni alarmista
- Que informe con veracidad
- Que recurra a fuentes confiables
- Que verifique la información

Desafíos

- Informar en la **incertidumbre**
- Información **cambiante**
- **Limitado** acceso a expertos
- **Urgencia** para sacar una noticia
- Ahora, el confinamiento/ toques de queda para muchos
- Mensajes **contradictorios**
- **Cambios en las medidas** de distanciamiento
- Inseguridad
- **Confianza**

Algunos consejos

- Fomente las **medidas de protección;**
- Derrumbe los **mitos;**
- **Explique de forma simple** los conceptos de salud pública;
- Ponga los **números en perspectiva;**
- Proporcione información sobre dónde **y cuándo buscar atención médica;**

- Informe sobre los avances en cuanto a nuevas **vacunas y tratamientos;**
- **Compruebe la veracidad** de las historias surgidas en las redes sociales antes de publicarlas;
- Divulgue enlaces o dirija a fuentes confiables de información

Algunos consejos

- Evite el lenguaje **sensacionalista.**
- Evite alimentar el **miedo.**
- **Evite estigmatizar** a las personas y los grupos. Evite las etiquetas, los estereotipos y el trato discriminatorio en general.
- No utilice apodos, por ejemplo, **"el coronavirus de Wuhan".** Dar a una pandemia el nombre de un lugar o un país conduce a la estigmatización.

- **Alerte, pero no exagere** y proporcione consejos prácticos sobre cómo el público puede manejar la situación.
- **Evite repetir teorías falsas** o sin sustento científico.
- Evite contar el otro lado de la historia **cuando no tenga sustento científico** o sea algo irrisorio y poco creíble.

Otras recomendaciones de la guía para evitar la estigmatización social

- Hablar positivamente y hacer hincapié en la eficacia de las medidas de prevención.

- Compartir historias que humanicen las experiencias de personas afectadas por COVID-19 y que transmitan apoyo a quienes están en la primera línea de la respuesta a este brote, como el personal de salud.

Invitados especiales

Bélgica Chela - ERPE

Víctor Gómez – Sucumbios

Javier Jaramillo - UPANO

Orlando Caiza – Red Kichwa de CORAPE

¿Cómo se ha realizado la difusión de mensajes?

¿Cuáles son los principales problemas en la gestión de información?

Ministerio de Salud Pública

CORAPE
Coordinadora de Medios Comunitarios Populares y Educativos del Ecuador

OPS Organización Panamericana de la Salud

Organización Mundial de la Salud Américas

¿Han definido mecanismos para oír las necesidades de información de la población?

¿Qué les facilitaría o que apoyo necesitarían para una mejor difusión de la información sobre COVID-19?

¿Han contado historias positivas sobre profesionales de salud o personas que han salido de la enfermedad?

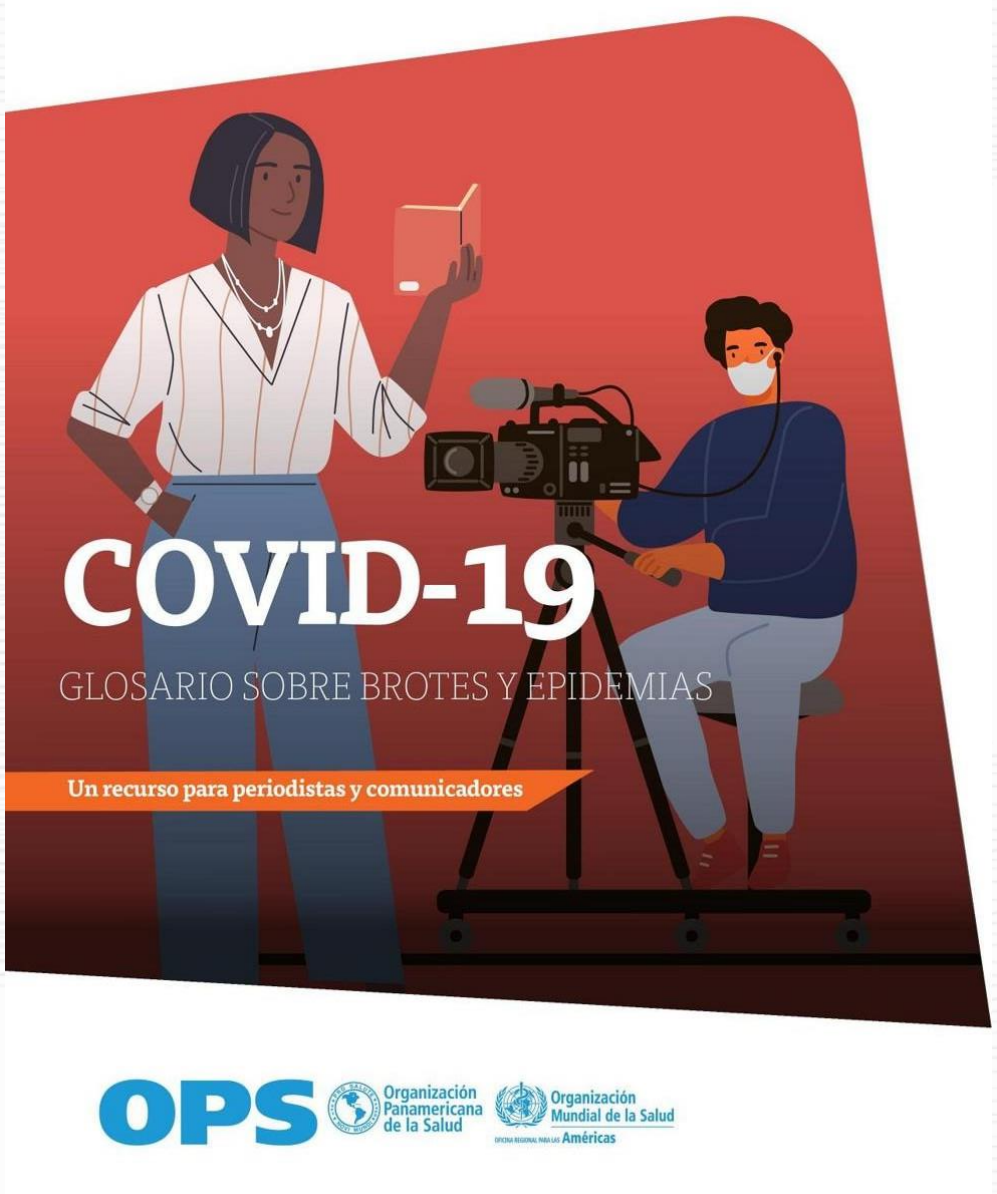
¿Cuáles son hasta ahora las lecciones aprendidas?

Expertos solventas dudas

"No solo estamos luchando contra una epidemia; estamos luchando contra una infodemia.

Director General de la OMS, Tedros Adhanom Ghebreyesus. Febrero 15, 2020

- "Es tiempo para los hechos, no miedo.
- Es tiempo para la ciencia, no rumores.
- Es tiempo para la solidaridad, no estigma"

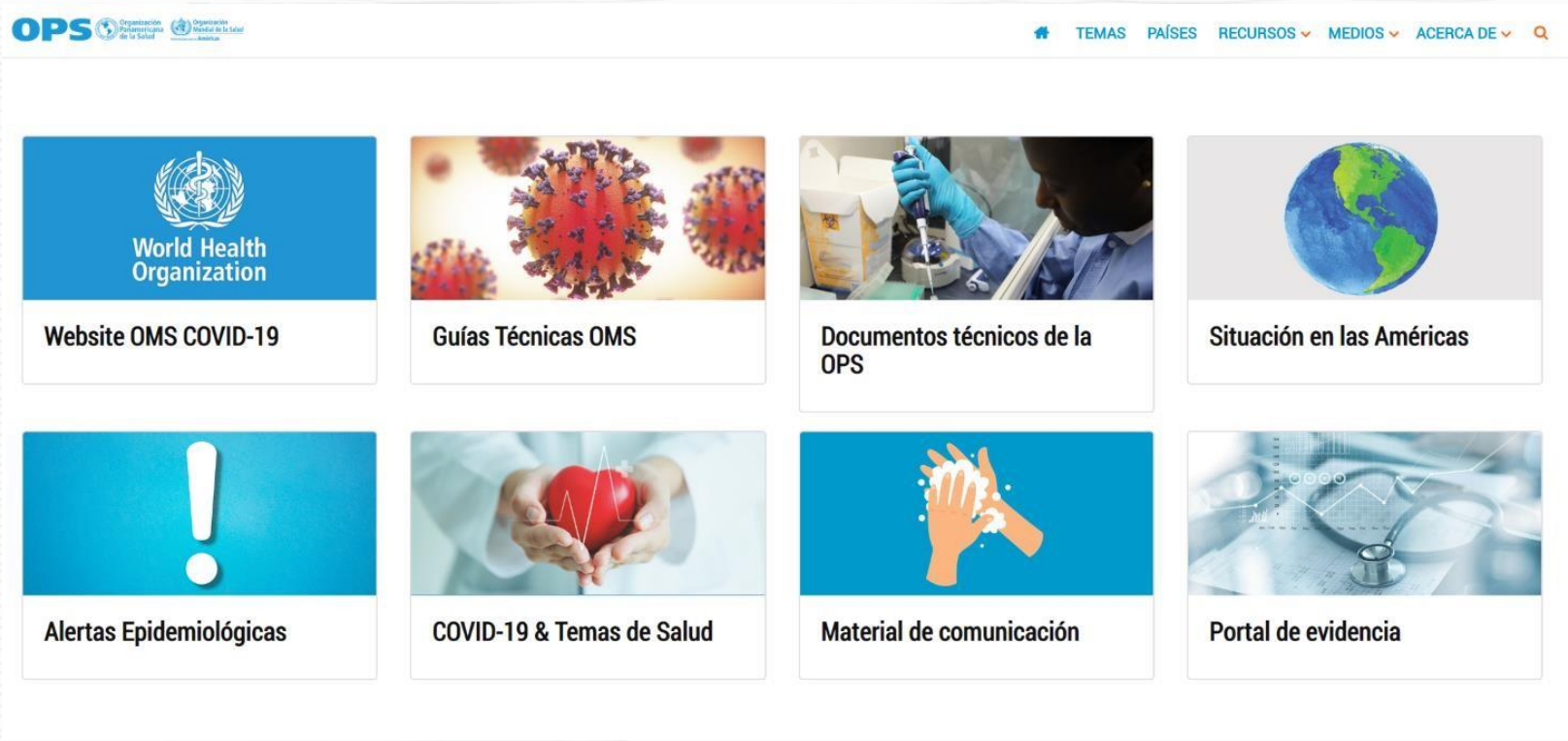


www.paho.org/coronavirus

OPS/OMS

Recursos disponibles

www.paho.org/coronavirus



Otras instancias

- Conferencia de prensa de la OPS a nivel regional
- Martes a las 11 am (hora Washington, DC)
- Conferencia de prensa de la OMS
- Lunes, Miércoles y Viernes (con traducción simultánea)
- Facebook Lives- Pregunte al experto
- Viernes (un tema diferente cada semana)

Fuentes de información

https://coronavirusecuador.com/

https://www.salud.gob.ec/el-ministerio-de-salud-publica-del-ecuador-msp-informa-situacion-coronavirus/

Secretaría de Gestión del Riesgo
Secretaría de Comunicación
Organización Panamericana de la Salud

www.paho.org

Comunicación de riesgo y COVID - 19

OPS Organización Panamericana de la Salud

Organización Mundial de la Salud
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA