

INFORME

El uso de la comunicación para respaldar la implementación de medidas sociales y de salud pública

Objetivos

Este informe resume las consideraciones clave de una estrategia de comunicación de riesgos y participación comunitaria que respalde la implementación eficaz de medidas sociales y de salud pública para la COVID-19.

Introducción

La COVID-19 es una enfermedad infecciosa que provoca problemas en las vías respiratorias, con síntomas que incluyen tos, fiebre y, en casos más graves, dificultad para respirar, neumonía e incluso la muerte. Hasta abril de 2020, había más de 2 millones de casos en todo el mundo, con casos confirmados en casi todos los países. Aproximadamente una de cada cinco personas que se contagian requiere hospitalización y se registran tasas más altas de enfermedad grave en personas mayores de 60 años y personas con afecciones subyacentes.

Debido a que la COVID-19 se transmite entre seres humanos que se encuentran a menos de 1,5 metros de distancia mediante gotículas, la implementación de mejores prácticas de higiene y medidas de distanciamiento físico, conocidas como “medidas sociales y de salud pública (public health and social measures, PHSM)”, puede retrasar la propagación de la enfermedad y salvar vidas. Ante la falta de un tratamiento eficaz o una vacuna, las PHSM son la única herramienta disponible para que los gobiernos reduzcan las muertes por COVID-19. Sin embargo, las PHSM pueden causar problemas sociales y económicos devastadores. Se deben implementar con cuidado y adaptar a los contextos locales, y combinar con medidas de ayuda, como estímulo fiscal, para reducir el daño a los sistemas sociales y económicos.

Comunicación de riesgos

UNA HERRAMIENTA FUNDAMENTAL EN LA RESPUESTA A LA COVID-19

La implementación eficaz de PHSM requiere la cooperación del público: las personas y comunidades deben cambiar sus comportamientos para evitar la propagación de la COVID-19. Antes de implementar PHSM, es fundamental que los responsables de la toma de decisiones

Visite [PreventEpidemics.org](https://www.PreventEpidemics.org) para obtener más información.

Prevent Epidemics es un proyecto de Resolve to Save Lives, una iniciativa de Vital Strategies.

expliquen el momento y el motivo por el cual son necesarias, y promuevan estos cambios en el comportamiento. La comunicación con el público sobre el riesgo de COVID-19 y la necesidad de implementar PHSM de forma anticipada y la comunicación continua a medida que avanza la pandemia son clave para mantener la confianza pública y el apoyo de las PHSM, aunque afecten la vida cotidiana y aumenten la incertidumbre y el miedo.

La COVID-19 se propaga rápidamente y la situación evoluciona de forma acelerada; la comunicación eficaz debe reflejar la realidad cambiante de la situación. Los responsables de la toma de decisiones deben adaptar constantemente los mensajes y las estrategias para mantenerlos alineados con la información que tienen las comunidades sobre la crisis sanitaria, sus necesidades de información y aquello que es probable que prevenga y controle las infecciones en ese momento.

Con una comunicación de riesgos eficaz y proactiva, se puede lograr lo siguiente:

- evitar que el público se confunda con demasiada información y minimizar y abordar la información errónea;
- generar confianza en la respuesta y aumentar la probabilidad de que se sigan los consejos de salud;
- informar al público y ayudar a las personas a comprender los riesgos para la salud que estas y sus seres queridos enfrentan;
- adaptar y proporcionar información científica compleja, de modo que la percepción del riesgo entre las poblaciones afectadas esté más alineada con la de los expertos y las autoridades;
- hacer partícipes a las comunidades en las medidas sociales y de salud pública y, así, lograr que las medidas sean más eficaces.

Fuente: Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (United States Agency for International Development, USAID) y OPS, Leadership During a Pandemic: What Your Municipality Can Do (Liderazgo durante una pandemia: ¿Qué puede hacer su municipio?), Tool 12: Fundamentals of Communications During Crises and Emergencies (Herramienta 12: Fundamentos de la comunicación durante crisis y situaciones de emergencia), Tool 13: Communications Plan Implementation for a Severe Pandemic (Herramienta 13: Implementación de un plan de comunicación ante una pandemia grave).

Consejos para respaldar las PHSM a través de una comunicación eficaz

Con una estrategia de comunicación eficaz que respalde las PHSM, se logra lo siguiente¹²³:

- **Enviar mensajes claros y prácticos que se alineen con las condiciones cambiantes.** Los mensajes eficaces se basan en un objetivo claro que capta la naturaleza del riesgo y las acciones necesarias para mitigarlo: por qué la COVID-19 es peligrosa para las personas y las comunidades, y cómo las PHSM reducirán el riesgo y ayudarán a salvar vidas⁴. Los mensajes se deben volver a evaluar y revisar a medida que cambian las condiciones en las comunidades (p. ej., el nivel de transmisión de la COVID-19 y las PHSM implementadas). Las recomendaciones de acción deben ser simples, factibles y adaptadas a la cultura, y deben prever posibles obstáculos que el público puede enfrentar³.
- **Decir la verdad, incluso con respecto a la incertidumbre.** Debido a que todavía no hay mucha información sobre la COVID-19, puede ser tentador retrasar la comunicación con el público hasta que haya más información disponible. Sin embargo, reconocer la incertidumbre puede generar confianza en la respuesta del gobierno y ayudar a preparar al público para condiciones de rápida evolución². Los funcionarios no deben ocultar información cruda sobre el riesgo que representa la COVID-19; en cambio, deben acompañarla con información sobre las medidas específicas que se pueden tomar para retrasar la propagación de la enfermedad y proteger a las comunidades.

1 Non-pharmaceutical public health measures for mitigating the risk and impact of epidemic and pandemic influenza; 2019 (Medidas de salud pública no farmacológicas para mitigar el riesgo y el impacto de la gripe epidémica y pandémica, 2019). Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

2 Cairns G, de Andrade M, MacDonald L. Reputation, relationships, risk communication, and the role of trust in the prevention and control of communicable disease: a review (Análisis de la reputación, las relaciones, la comunicación de riesgos y el papel de la confianza en la prevención y el control de las enfermedades transmisibles). J Health Commun 2013;18:1550-65.

3 Toppenberg-Pejcic D, Noyes J, Allen T, Alexander N, Vanderford M, Gamhewage G. Emergency Risk Communication: Lessons Learned from a Rapid Review of Recent Gray Literature on Ebola, Zika, and Yellow Fever (Comunicación de riesgos en situaciones de emergencia: lecciones aprendidas de un análisis rápido de la bibliografía sin publicar reciente sobre el ébola, el zika y la fiebre amarilla). Health Commun 2019;34:437-55.

4 Health Protection Network. Communicating with the Public About Health Risks (Comunicación con el público sobre los riesgos para la salud). Guía 1 de la Health Protection Network. Health Protection Scotland, Glasgow, 2008.

- **Considerar las inquietudes del público.** La implementación eficaz de PHSM requiere la cooperación de las comunidades. La comunicación debe ser bidireccional: el público recibe información importante del gobierno, y la información del público debe ayudar a definir la respuesta del gobierno. Evaluar el conocimiento y las actitudes del público sobre la COVID-19 y las PHSM a lo largo de la pandemia permitirá a los responsables de la toma de decisiones abordar de manera más eficaz los miedos, contrarrestar los rumores y la información errónea, y prever los desafíos que conlleva la implementación de intervenciones específicas.
- **Hacer partícipes a los líderes locales y a la comunidad.** La comunicación relacionada con la COVID-19 debe proporcionarse a través de canales creíbles que sean accesibles para la población local, en especial, los grupos vulnerables. Los líderes religiosos de confianza, los directores de las organizaciones comunitarias, los líderes empresariales y otras autoridades informales deben participar en la toma de decisiones sobre las PHSM, y deben ayudar a comunicar al público por qué estas medidas son necesarias. Hacer partícipes a las comunidades en la respuesta puede ayudar a promover acciones y soluciones locales.
- **Aprovechar los medios de comunicación social.** Durante las crisis que afectan a toda la sociedad, incluida la pandemia actual, el público se vuelve más dependiente de los medios de comunicación. Aprovechar tantos canales de medios de comunicación como sea posible ayudará a que los mensajes sobre la COVID-19 y las PHSM lleguen a una mayor cantidad de personas. Los medios de comunicación deben considerarse un socio, en lugar de un adversario, para promover el apoyo de las PHSM y deben corregir rápidamente cualquier noticia errónea para mantener la coherencia en la cobertura.

Consecuencias de una comunicación de riesgos ineficaz

EJEMPLOS DEL BROTE DE ÉBOLA ENTRE 2014 Y 2015 EN ÁFRICA OCCIDENTAL

La falta de comunicación de las PHSM puede retrasar el trabajo para reducir la transmisión de enfermedades y dar lugar a la violencia.

En Guinea, los voluntarios de la International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC) sufrieron ataques constantes por parte de los miembros de la comunidad local. Aunque la IFRC había utilizado los medios locales de radio y televisión para erradicar los mitos en torno al ébola, persistieron las ideas falsas y el miedo a la enfermedad, y algunos miembros de la comunidad les dieron la espalda a los consejos sobre entierros seguros, lo que aumentó la propagación de la enfermedad. La adaptación local de la práctica del entierro junto con las comunidades y líderes religiosos redujo los ataques y promovió los entierros seguros.

En Liberia, los miembros de la comunidad del barrio marginal de West Point atacaron sorpresivamente un centro de cuarentena para presuntos pacientes con ébola, lo que provocó la huida de los pacientes y la introducción en la comunidad de artículos que probablemente estaban infectados, incluidos sábanas y colchones ensangrentados. La desconfianza de hace mucho tiempo en el gobierno y la animosidad hacia los extranjeros, quienes, según los lugareños, fueron los que trajeron la enfermedad, fueron los motivos que dieron lugar al ataque. Esta desconfianza y miedo a la cuarentena forzada también llevaron a las familias a esconder en sus casas a miembros del grupo familiar enfermos, sin tratamiento^{5,6}.

5 University of Minnesota Center for Infectious Disease Research and Policy (Centro de Investigación y Políticas de Enfermedades Infecciosas de la Universidad de Minnesota). "Red Cross highlights attacks on Guinea Ebola workers" (La Cruz Roja destaca los ataques a los trabajadores que luchan contra el ébola en Guinea). (12 de febrero de 2015). Disponible en el siguiente sitio web: <https://bit.ly/39MEN4J>

6 CBS News. "Report: Armed men attack Liberia Ebola clinic, freeing patients" (Noticia: Hombres armados atacan una clínica para pacientes de ébola en Liberia y los liberan). (17 de agosto de 2014). Disponible en el siguiente sitio web: <https://cbsn.ws/2JBE2k3>