



Taller de Capacitación en Comunicación de Riesgos Guía para facilitadores

17 al 19 de agosto 2010
Ciudad de Panamá, Panamá



Canadian
International
Development
Agency

Agence
canadienne de
développement
international



Sesión Técnica 2

Aspectos generales y básicos de la Comunicación de Riesgos

Objetivo:

Familiarizar a los participantes con la definición de percepción de riesgo y comunicación del riesgo, su rol estratégico en la prevención y control de emergencias de salud pública, y las normas de comunicación de la OMS.

Objetivos Específicos:

1. Introducir la importancia de la comunicación de riesgo antes y durante situaciones de emergencias de salud pública dado las implicaciones políticas que caracterizan estas emergencias.
2. Dar a conocer las normas de la comunicación de riesgo de la OMS que pueden contribuir a una mejor respuesta y control en una emergencia de salud pública.
3. Dar a conocer a los participantes la importancia de valorar los diferentes modelos de percepción de riesgo de la población como elemento necesario para la formulación de intervenciones en comunicación y como parte del diseño y planificación de estrategias de comunicación de riesgo.

Contenido de la Sesión Técnica:

- Características de las Emergencias de Salud Pública
- Carácter político de las Emergencias de Salud Pública y los desafíos para los comunicadores.
- ¿Qué es percepción, qué es riesgo?
 - Riesgo real, riesgo percibido (riesgos que matan no son los mismos que los riesgos que alarman)
 - Algunos ejemplos de riesgos reales y riesgos percibidos
 - Características de los riesgos
 - Sandman y 4 modelos de percepción de riesgo
 - Factores que contribuyen a generar reacciones ante una situación de riesgo
- Normas de la OMS para la comunicación de brotes:
 1. Confianza,
 2. Anuncio Temprano,
 3. Transparencia,
 4. El Público
 5. La Planificación



Percepción de Riesgo

El concepto de riesgo es complejo. La investigación de este concepto por diversas disciplinas ha incrementado su complejidad y la manera cómo la gente lo entiende. En ese sentido las iniciativas de comunicación de riesgo deben diseñarse de tal manera que se asegure que los mensajes lleguen a los grupos objetivo de la población. Para ello, primero se deben encontrar formas de desagregar las diferencias y necesidades individuales e incluir en la información que se proporcione las preocupaciones sentidas por el público.

La investigación sobre la percepción de riesgos muestra que los expertos con frecuencia definen el riesgo de una forma técnica y limitada mientras que el público juzga el riesgo influido por una variedad de factores psicológicos, sociales, institucionales y culturales.

Metodología:

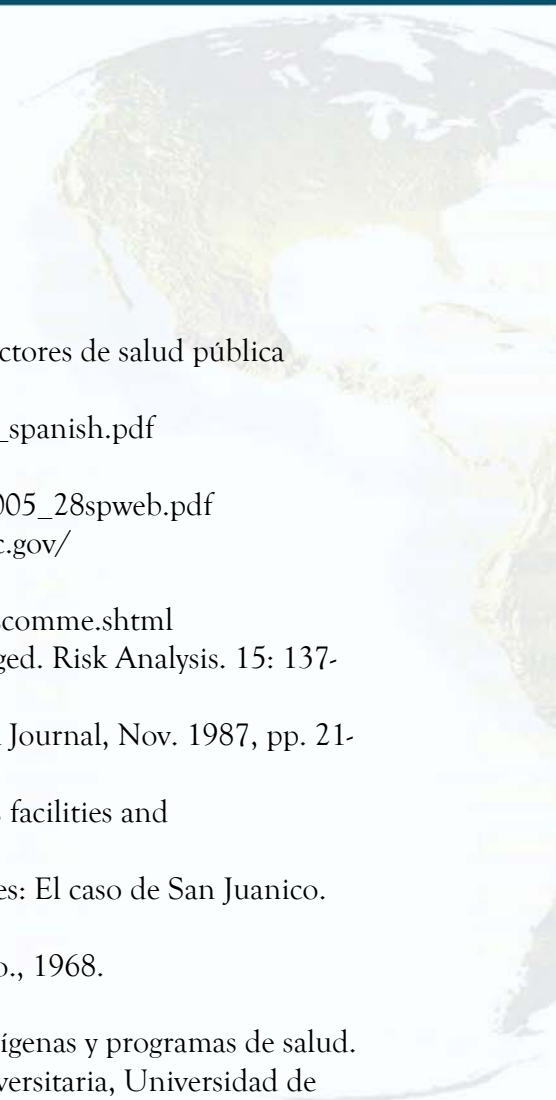
1. Conferencia con apoyo de presentación en PPT
2. Actividades cortas de grupo
 - Ejemplos de la vida diaria para cada uno de los tipos de percepción de riesgos. El facilitador inicia con un ejemplo y los participantes dan 2 o 3 ejemplos más.
 - En base a las experiencias del grupo, discutir sobre las características políticas de las emergencias de salud pública.
 - En base a ejemplos discutir en grupo sobre normas de OMS y ejemplos buenos y malos de comunicación ante Emergencias de Salud Pública.
 - Discutir en grupos como incluir a la población para la toma de decisiones.

Ejemplos para Percepción de Riesgo

1. Para un grupo de pobladores de determinada comunidad la presencia de lluvia por más de cinco horas la pueden considerar de poca peligrosidad, mientras que otra comunidad ubicada en la misma región valora la lluvia porque se incrementará el volumen de agua de los bordos y presas que será utilizada para diversos usos.
2. Qué es lo que más le preocupa, ser comido por un tiburón o morir de una enfermedad cardíaca? Ambos lo pueden matar, pero los problemas cardíacos tienen mucha más probabilidad de hacerlo. A pesar de lo anterior, las muertes a las que se tiene mayor temor son las más preocupantes. El cáncer, por ejemplo, provoca más miedo porque se percibe como una forma espantosa de morir. Esto explica por qué los peligros que pueden causar cáncer, tales como la radiación y los agentes químicos provocan miedos intensos. El temor es un claro ejemplo de lo que pensamos acerca de un riesgo en términos de nuestros sentimientos intuitivos, un proceso que se denomina como el efecto heurístico.

Ejercicio de Grupo (a escoger)

1. Escenario de Dengue
2. Escenario de Primer Anuncio caso Ola Invernal



Bibliografía adicional a consultar:

1. OPS. Portal de Comunicación de Riesgo.
http://www.paho.org/spanish/ad/SMC_Homepage_Sp.htm
2. CDC, Guía de respuesta a emergencias de salud pública para directores de salud pública estatales, locales y tribales.
http://www.bt.cdc.gov/planning/espanol/pdf/cdcresponseguide_spanish.pdf
3. OMS. Normas de la Comunicación de brotes epidémicos:
http://www.who.int/csr/resources/publications/WHO_CDS_2005_28spweb.pdf
4. CDC. Emergency Preparedness and Response <http://www.bt.cdc.gov/>
5. Canadian Food Inspection Agency
www.inspection.gc.ca/english/corpaffr/publications/riscomm/riscommes.shtml
6. Fischhoff B. (1995). Risk perception and communication unplugged. Risk Analysis. 15: 137-145. Earthscan Publications, 1998, pp.133-43.
7. Sandman, P.M. Risk communication: Facing public outrage, EPA Journal, Nov. 1987, pp. 21-22. www.psandman.com/articles/riskcomm.htm
8. Kasperson, RE 1992 Social disturb as a factor in siting hazardous facilities and communication risks. Journal of Social Issues, 48 (4): 161-187.
9. Urbina, S. J. y Fregoso, M. J. Afrontamiento de riesgos ambientales: El caso de San Juanico. Rev de Psic Soc y Pers. 7(1):46-59. 1991.12
10. Maslow A. Toward a psychology of being. 3. ed. Van Nostrand Co., 1968.
www.deepermind.com
11. Barragán FJ. 2003. Encuentros y desencuentros entre pueblos indígenas y programas de salud. La comunicación intercultural como hilo conductor. Revista Universitaria, Universidad de Xalapa, Año 3, No. 9.
12. Slovic P. 1985. Characterizing perceived risk. En Kates et al. (eds.) Perilous progress: Technology as hazard.
13. Slovic P. 2000. The perception of risk.
http://www.ocrwm.doe.gov/pm/program_docs/curriculum/unit_3_toc/14.pdf



Sesión Técnica 3

La Estrategia de Comunicación de Riesgo

Objetivo:

Comprender que es comunicación de riesgo y los pasos a seguir para el diseño e implementación de una estrategia de comunicación de riesgo que incluya la preparación de acciones antes, durante el control, la recuperación y la evaluación de una emergencia de salud pública.

Asegurar que los participantes incluyan en su Estrategia de Comunicación de Riesgo acciones concretas que debe realizar al inicio de una Emergencia de Salud Pública, quienes son los responsables de cada una de esas acciones y cuando y como deben implementarlas.

Contenidos:

- Concepto de Comunicación de Riesgo y definición de Comunicación de Riesgo (OPS)
- Etapas y componentes de la Estrategia de Comunicación de Riesgo
 - Preparación, organización y coordinación
 - Organización/Investigación de las capacidades y pasos a seguir
 - Evaluación de las capacidades nacionales.
 - Formación de un equipo de comunicación y definición de sus roles al momento de una emergencia.
 - Coordinación interinstitucional (Identificar aliados y socios)
 - Definición de audiencias y mecanismos para vigilancia de la comunicación (escuchar al público).
 - Definición de canales de comunicación.
 - Identificación de mensajes claves y canales de distribución.
 - Capacitación
 - Capacitación en comunicación de riesgo a voceros, equipo de comunicación y de gestión del riesgo, medios de comunicación.
 - Plan de Crisis para emergencia, simulación y validaciones
 - Elaboración y validación del Plan de acción en comunicación para Emergencias de Salud Pública.
 - Inicio de la Emergencia de Salud Pública/reconocer las características y desafíos para la comunicación al momento de la crisis.
 - Notificación-prioridades de la notificación
 - Coordinación- cadena de mandos
 - Evaluación
 - Instrumentos de evaluación del plan



Ejercicio de Grupo:

- Identificar acciones concretas para ampliar pasar del enfoque de un Plan de Comunicación de Influenza Pandémica a la elaboración de una ESTRATEGIA NACIONAL DE COMUNICACIÓN DE RIESGO para cualquier emergencia de salud pública. Si es posible contar con copias del Plan de Comunicación de Influenza Pandémica para cada grupo. Conformar grupos de 5/6 participantes para discutir la tarea. Nombrar un coordinador del grupo y un secretario
- Ejercicio No.2: De acuerdo al ejercicio Caso DENGUE detalle cual sería el Flujo de comunicación interna en su institución para salir al público con un primer anuncio.
- Ejercicio No.3: De acuerdo al ejercicio Caso DENGUE detalle cual sería el flujo de coordinación y comunicación interinstitucional para salir al público con un anuncio.
- Con la lista de planificación para la implementación de la Estrategia de Comunicación de Riesgo de OPS discuta y responda:
 - a. En anteriores casos de emergencias por Dengue ¿cuáles de estas acciones hemos planificado y realizando y cuáles no?
 - b. ¿Cómo podemos fortalecer las acciones que hemos realizado?
 - c. ¿Dónde están las brechas?

Bibliografía adicional a consultar:

14. OPS. Portal de Comunicación de Riesgo.

http://www.paho.org/spanish/ad/SMC_Homepage_Sp.htm



Sesión Técnica 4

La Comunicación Efectiva con los Medios de Comunicación

Objetivo:

Familiarizar a los participantes con los pasos esenciales para lograr una comunicación efectiva con los medios durante una Emergencia de Salud Pública, los cuales deben ser tomados en cuenta en la planificación de la comunicación de riesgo.

Contenido:

- Contexto del trabajo con los medios de comunicación.
- Conceptos, funciones: Prensa Institucional/medios de comunicación
- Evalúe las necesidades y limitaciones de los medios de comunicación
- Objetivos de comunicación de los medios y objetivos de comunicación de las instituciones son diferentes.
- Preparación del Plan de Medios para Emergencias de Salud Pública
 - Entregar información a los medios en emergencias.
 - Utilización de otros medios modernos y alternativos.
 - Media Training.
 - Monitoreo de medios/vigilancia de la comunicación.

Actividad de grupo:

1. Ejercicio “ a manera de reflexión ”
2. Identifique con su grupo los elementos que conlleva un Plan de Medios antes, durante y después de una epidemia. Responda ¿cuál sería el equipo de recursos (humano y logístico) mínimo para atender a los medios de comunicación?
3. Estudio de Caso Leptospirosis

Bibliografía adicional a consultar:

1. OPS. Portal de Comunicación de Riesgo.
http://www.paho.org/spanish/ad/SMC_Homepage_Sp.htm
2. OMS. Effective Media Communication during Public Health Emergencies.
http://www.who.int/csr/resources/publications/WHO_CDS_2005_31/en/
Effective media communication of disasters: Pressing problems and recommendations. BMC Public Health. 2007; 7: 97. Published online 2007 June 6. doi: 10.1186/1471-2458-7-97
<http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=1894967>



Sesión Técnica 5

Al momento de la Crisis- Active su Plan

Objetivo:

Asegurar que los participantes incluyan en su Plan de Comunicación una sección especial destinada a las acciones concretas que debe realizar al inicio de un brote, quienes son los responsables de cada una de esas acciones y cuando y como deben implementarlas.

Contenido:

- Reconocer las características y desafíos para la comunicación al momento de la emergencia.
- Notificación-prioridades de la notificación
- Coordinación- cadena de mandos
- Evaluación del equipo, de la respuesta del público, de la respuesta de los medios.
- Medios de Comunicación
- El Público

Actividad de grupo

4. Identifique con su grupo los elementos que conlleva un Plan de Medios antes, durante y después de una epidemia. Responda cual sería el equipo de recursos (humano y logístico) mínimo para atender a los medios de comunicación?

Discusión de Grupo:

Discusión en grupo sobre la ampliación del enfoque del Plan de Comunicación de Influenza Pandémica para integrar una estrategia integral de comunicación de riesgos. Si es posible contar con copias del Plan de Comunicación de Influenza Pandémica para cada grupo. Conformar grupos de 5/6 participantes para discutir la tarea. Nombrar un coordinador del grupo y un secretario.

Bibliografía adicional a consultar

3. OPS. Portal de Comunicación de Riesgo.
http://www.paho.org/spanish/ad/SMC_Homepage_Sp.htm
4. OMS. Effective Media Communication during Public Health Emergencies.
http://www.who.int/csr/resources/publications/WHO_CDS_2005_31/en/
Effective media communication of disasters: Pressing problems and recommendations. BMC Public Health. 2007; 7: 97. Published online 2007 June 6. doi: 10.1186/1471-2458-7-97
<http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=1894967>



Sesión Técnica 6

La Comunicación para la Coordinación Interinstitucional

Objetivo de la actividad:

Aumentar la conciencia sobre las primeras acciones a emprender y los procedimientos de contacto.

- Evaluar los temas potenciales que surgirán de parte de los medios.
- Identificar las brechas y los requerimientos para mejorar la coordinación interagencial.
- Promover la planeación avanzada de la comunicación de riesgo entre instituciones públicas y otros actores

Ejercicios de Grupo:

(30 minutos)

- En grupos de 5 los participantes identifican como deber ser el flujo de comunicación en sus instituciones al momento de una crisis.
- En grupos de 5 los participantes identifican los aliados y socios que forman parte del grupo de comunicación interinstitucional y los roles de cada uno

Tareas:

- Preparar dos mensajes de prevención entre los ministerios.
- Coordinar las primeras actividades de comunicación entre los ministerios, y comunicadores de los gobiernos locales.
- Responder rápidamente a los rumores y a la información incorrecta
- Coordinar intercambio de información y estrategias de comunicación a nivel internacional