



Sesión Técnica 1

Introducción a la Comunicación de Riesgo

Objetivo:

Presentar elementos teóricos sobre la Comunicación de Riesgo, las normas recomendadas por la OMS y los expertos, y las diversas formas que tienen las personas de percibir el riesgo en una situación de peligro probable y actuar en consecuencia. Nos dice que hacer antes, durante y después, cuando el riesgo se convierte en emergencia o desastre, para evitar llegar a una crisis.

Dar la oportunidad de reflexionar sobre situaciones locales, regionales o nacionales de emergencias y desastres, rescatando lecciones aprendidas y brindando a los participantes la oportunidad de comparar la teoría con la práctica permitiendo planificar mejor para el futuro.

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 "enfermedad parecida a la influenza"

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/riscomme.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 2

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.

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

Ejemplos a discutir:

- El Caso del Hundimiento del Titanic
- La Guerra del Ceviche en Perú
- Fiebre Amarilla en Paraguay
- H1N1



Ejercicio de Grupo:

- Ejercicio: 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.
- Discuta y responda:
 - a. En anteriores casos de Emergencias por Infecciones Respiratorias (IRAS) 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:

1. OPS. Portal de Comunicación de Riesgo.
http://www.paho.org/spanish/ad/SMC_Homepage_Sp.htm



Sesión Técnica 3 La Comunicación Efectiva con el Público y los Medios de Comunicación

Objetivo:

Familiarizar a los participantes con los pasos esenciales para lograr una comunicación efectiva con el público y los medios durante una Emergencia de Salud Pública.

Promover que los equipos de Comunicación de Riesgo coordinen su comunicación en “tiempos de paz” con los diferentes públicos (incluidos los periodistas y directivos de empresas periodísticas) para estar mejor preparados en caso de presentarse emergencias y desastres.

Ejercitar habilidades para la formación de buenos voceros institucionales utilizando las recomendaciones de los manuales de la OMS.

Promover la utilización de medios no tradicionales (web, blogs, chats etc.) para casos de emergencias y desastres analizando los retos de su mantenimiento y recomendando contenidos.

Contenido:

- Contexto del trabajo con el público y los medios de comunicación.
- Mapa de Mensajes
- Evalúe las necesidades y limitaciones de los medios de comunicación
- Preparación del Plan de Medios para Emergencias de Salud Pública
 - Utilización de otros medios modernos y alternativos (Sitios Webs, Chats, Hot Lines, Blogs, medios no tradicionales etc.)
 - 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 cual sería el equipo de recursos (humano y logístico) mínimo para atender a los medios de comunicación?
3. Estudio de Caso Leptospirosis
4. Preparar mensajes oficiales para caso de Infección Respiratoria Aguda (IRA)

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>

