

Comunicación de riesgos ante el Coronavirus

Ana Rosa Moreno (@Anarossi)¹, Frederico Peres²

¹Profesora del Departamento de Salud Pública de la Facultad de Medicina, UNAM

²Escuela Nacional de Salud Pública Sergio Arouca. Fundación Oswaldo Cruz. Ministerio de Salud de Brasil

Introducción

El Antropoceno, término todavía informal, que señala esta era como el periodo de la Tierra caracterizado por diversos cambios de origen humano o antropogénico, se caracteriza por manifestar modificaciones rápidas que pueden dejar huellas geológicas. Así, la humanidad está siendo testigo del incremento en las tasas de sedimentación y de erosión; un aumento muy importante en los gases de efecto invernadero; aunado a la producción, uso y desecho de materiales novedosos para la historia como plásticos, isótopos radioactivos, cemento y algunas aleaciones metálicas, entre otros.¹

Es en esta etapa, cuando la globalización, entre todos sus procesos, es responsable de una gran diversidad de movimientos permanentes de bienes y personas; lo anterior, hace prácticamente imposible que un país pueda ser inmune a una epidemia mientras se den las condiciones para la transmisión.

En el siglo XXI, nos hemos enfrentados al Síndrome respiratorio agudo y grave (SARS) causado por un coronavirus responsable de un brote en China en 2003; en 2012 apareció un coronavirus causante del Síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV); en 2014 surgió el brote de ébola en África; y a partir de marzo de 2020, la OMS clasificó al COVID-19, enfermedad transmisible causada por el coronavirus SARS-CoV-2, como una pandemia.²

Esta pandemia predicha por la Organización Mundial de la Salud desde hace muchos años ha puesto en evidencia de forma impactante la vulnerabilidad de los seres humanos, no solo en cuanto a su salud, sino también los graves efectos a nivel social y económico, poniendo en alerta a la población mundial.

Los eventos sanitarios mencionados han dejado muchas lecciones respecto a la importancia de la comunicación de riesgos y el compromiso comunitario.³

La Comunicación de riesgos

La comunicación de riesgos tiene relación con la salud pública y se enfoca tanto en el campo sanitario como en el ambiental⁴ y se identifica como un proceso de interacción e intercambio de información y opiniones entre personas, grupos o instituciones.⁵

El proceso de comunicación de riesgos se puede llevar a cabo en forma permanente, por ejemplo, información sobre la calidad del aire en zonas urbanas que cuenten con monitoreo atmosférico; altas temperaturas que originen olas de calor; aviso sobre condiciones ambientales que propicien un peligro ambiental, como un deslizamiento o inundación, por lo que en ciertos casos se considera parte de un sistema de alerta temprana. Así mismo, se identifica la comunicación de riesgos durante una crisis que es un esfuerzo reactivo ante un evento imprevisto, inesperado, el cual puede ser impredecible y llegar a tomar un curso incontrolado, y además evoca reacciones incontroladas⁶, como el caso de la COVID-19.

Como antecedente, es bien conocido que los virus que se originan en un animal pueden saltar a un receptor humano y a menudo cambian o mutan, presentando desafíos a los médicos e investigadores. Ante estas circunstancias novedosas, enfrentar una crisis e informar y comunicar a todas las diversas audiencias de un país en función de su cultura, nivel socioeconómico y educativo, ubicación física y percepción del riesgo, principalmente, es un inmenso reto para los gobiernos debido a todas las incertidumbres existentes al lidiar con un nuevo patógeno.

En el caso de esta pandemia, si bien al principio los países lejanos a China veían, leían y escuchaban con curiosidad lo que estaba sucediendo con este brote, conforme fueron pasando las semanas la mayoría de las naciones se dieron cuenta que era cuestión de tiempo para que la epidemia cruzara sus fronteras.

Ante un riesgo desconocido, como esta infección viral, se presenta una serie de reacciones en la población a considerar por los comunicadores de riesgo y entre éstas destacan el miedo a lo desconocido que origina incertidumbre, sentimientos de vulnerabilidad y miedo o, en algunos casos, la indiferencia, negación o incredulidad, implicando el total rechazo a la información que se transmite relacionada con el brote.

Al inicio de la crisis, la población desconoce lo que está pasando y no sabe qué hacer para evitar el daño; por esa razón es un momento crucial para informar a las personas para que entiendan el peligro y qué medidas tomar para evitar el contagio.

Desde el inicio de la crisis, las autoridades deben conocer el proceso de comunicación de riesgos y estar capacitadas para iniciarlo con un total compromiso, no solo de parte de las autoridades, sino de todos participantes (academia, sociedad civil, sector privado, ONGs y medios de comunicación, principalmente). El proceso, dada su complejidad, debe estar siendo evaluado permanentemente a nivel federal, regional y local.

En los últimos años ha sido evidente que en Internet cualquiera puede ser un reportero con la capacidad de publicar de inmediato y sin la red de seguridad tradicional de editores, verificadores de hechos y otros vigilantes.

Ante la crisis, existe una gran presión sobre los medios para equilibrar la necesidad de informar de inmediato de forma verídica y con precisión. En estas condiciones, el coronavirus emergente proporciona un campo fértil para las noticias falsas (*fake news*), en particular en las redes sociales, y crear confusión sobre la existencia del problema, su gravedad, la forma de enfrentarlo y probables consecuencias.

Esto se complica ante un sector salud acostumbrado a dar información de manera vertical y subirla a su plataforma, en donde no existe la posibilidad de conocer la respuesta de la audiencia a través de evaluar el mensaje a partir de los objetivos de su elaboración, claridad, forma de hacerlo llegar a las audiencias blanco, su entendimiento y la respuesta a partir de los objetivos de comunicación planteados.

Comunicación de Riesgo Exitosa

Para que la comunicación de riesgos sea exitosa se debe apoyar en las siguientes características⁷:

1. La fuente responsable de emitir el/los mensajes debe/n **tener credibilidad**, dada por la confiabilidad y la experiencia.
2. **Honestidad**: aclarar rumores, enfatizar lo que se sabe y lo que se desconoce con base en una comunicación frecuente, creíble y acorde a los nuevos hallazgos.
3. Señalar **acciones significativas** que concienticen a las personas de la necesidad de que las lleven a cabo para proteger la salud personal y familiar. En esta pandemia, el distanciamiento social y el lavado de manos se pueden considerar las acciones de protección más significativas.
4. **Participación de expertos**, no solo en cuestiones técnicas en la materia, sino en comunicación de riesgos. Además de ser creíbles, saben lo que hay que hacer y sus razones. La población se siente más tranquila cuando sabe que los expertos están a cargo y entienden el porqué de las recomendaciones.
5. **Ser consistente**. La consistencia en los mensajes permite que las personas tengan tiempo para aceptarlos y cumplir con las recomendaciones que se dan. En caso de que se modifiquen se deben explicar los nuevos hallazgos en la ciencia y las razones de los nuevos mensajes.

Un elemento que apoya estos procesos es contar con un vocero capacitado, creíble y comprometido con la verdad.

La meta de cualquier gobierno es proteger la salud de sus ciudadanos. En caso de una crisis, una de sus principales responsabilidades inmediatas es informar a todos sus ciudadanos sobre los riesgos existentes y sobre la forma de protegerse contra ellos.

La comunicación de riesgos se identifica como una herramienta clave para planificar, organizar e instrumentar la respuesta ante una epidemia como el CO-

VID-19, la cual representa una crisis para un país.

La respuesta organizada debe, en principio, asegurar que la instancia responsable de informar cuente con la credibilidad, el compromiso y responda asertivamente a todas las etapas de la comunicación durante una crisis; tenga claro la diversidad de audiencias a las cuales serán dirigidos sus mensajes; utilice los medios adecuados para hacerlos llegar en tiempo y forma; y además, diseñe y aplique los procesos de evaluación pertinentes. Satisfacer las necesidades de comunicación ayudará a enfrentar la incertidumbre y promover el que la ciudadanía tome las medidas de prevención recomendadas.⁸

Referencias

1. Alonso ZAM. ¿Ha empezado ya el Antropoceno? [Internet] El País, 16 de enero, 2020. [Consultado 19 may 2020]. Disponible en: https://elpais.com/elpais/2020/01/15/ciencia/1579088924_731830.html.
2. World Health Organization. Emergencies preparedness, response. [Internet] [Consultado 20 may 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/csr/don/archive/year/en/>.
3. Organización Mundial de la Salud [Internet]. Risk communication and community engagement readiness and response to coronavirus disease (COVID-19). Interim guidance. [Internet] 19 March 2020. [Consultado 23 abr 2020]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/331513>.
4. Moreno SAR, Cubillas TAC, Guerra GA, Peres F. Risk communication in Latin America. En: Galvao LAC, Finkelman J, Henao S, editores. Environmental and Social Determinants of Health. Washington, D.C.: Pan American Health Organization/World Health Organization; 2016. p. 345-360.
5. National Research Council. Improving risk communication. [Internet]. Washington, D.C.: The National Academies Press; 1989 [Consultado 9 may 2020]. Disponible en: <https://doi.org/10.17226/1189>.
6. European Centre for Disease Prevention and Control, An agency of the European Union. Crisis communication. [Internet]. [Consultado 1 may 2020]. Disponible en: <https://www.ecdc.europa.eu/en/health-communication/crisis-communication>.
7. The Conversation. Crisis communication researcher shares 5 key principles that officials should use in coronavirus. [Internet]. 2020 [Consultado 1 may 2020]. Disponible en: <https://theconversation.com/crisis-communication-researcher-shares-5-key-principles-that-officials-should-use-in-coronavirus-133046>.
8. World Health Organization. Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020. [Internet]. 2020 [Consultado 7 may 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/es/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>.



La UNAM informa

La reanudación de clases en todos los niveles y demás actividades académico-administrativas se realizará, de manera presencial, una vez que existan las condiciones sanitarias que así lo permitan.

Esas condiciones no estarán dadas antes del 15 de junio. Por tanto, **NO** habrá retorno a las actividades universitarias presenciales durante la primera quincena del mes próximo. Las labores continuarán llevándose a cabo a distancia.

El grupo de expertos que para el efecto está constituido, se mantendrá en observación permanente al comportamiento de la pandemia y emitirá informes quincenales.

Cuando el retorno se decida, la UNAM lo hará del conocimiento público con toda oportunidad a través de sus canales de comunicación oficiales.

Dale clic al enlace para leer la nota completa.

Fuente: <https://www.dgcs.unam.mx/boletin/>