

Al final de esta unidad, los participantes deben ser capaces de:

- Describir las principales consideraciones de comunicación de riesgos para los virus respiratorios emergentes.
- Enumerar al menos tres barreras para la aceptación efectiva de recomendaciones del personal de salud
- Identificar intervenciones clave para la puesta en práctica de la comunicación de riesgos durante un brote o evento.





Risk

- El **intercambio** en tiempo real de información, asesoramiento y opiniones entre **expertos o funcionarios y personas** que se enfrentan a la amenaza (de un peligro) a su salud o bienestar económico o social.



Risk

- **Propósito** – todas las personas en riesgo pueden tomar **decisiones informadas para mitigar los efectos de la amenaza** (peligro), como un brote de enfermedad, y tomar medidas de **protección y preventivas**.



Risk

- **Dominios** – intervenciones de comunicación y ciencias sociales; comunicación masiva a la participación comunitaria y la comunicación interpersonal.

Anticipación y preparación.

Detección temprana

Contención

Mitigación

Emergencia
(interface humano-animal)

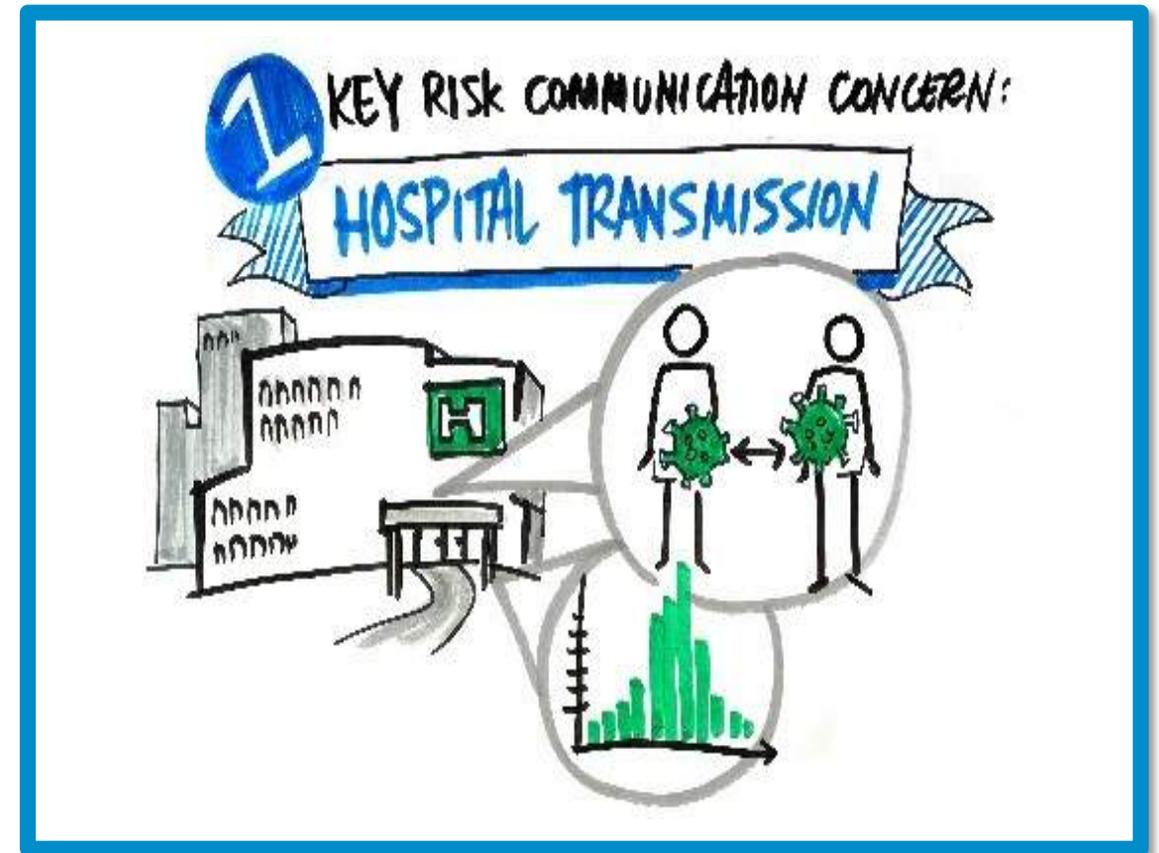
Brote
(Transmisión localizada)

Transmisión activa

Control

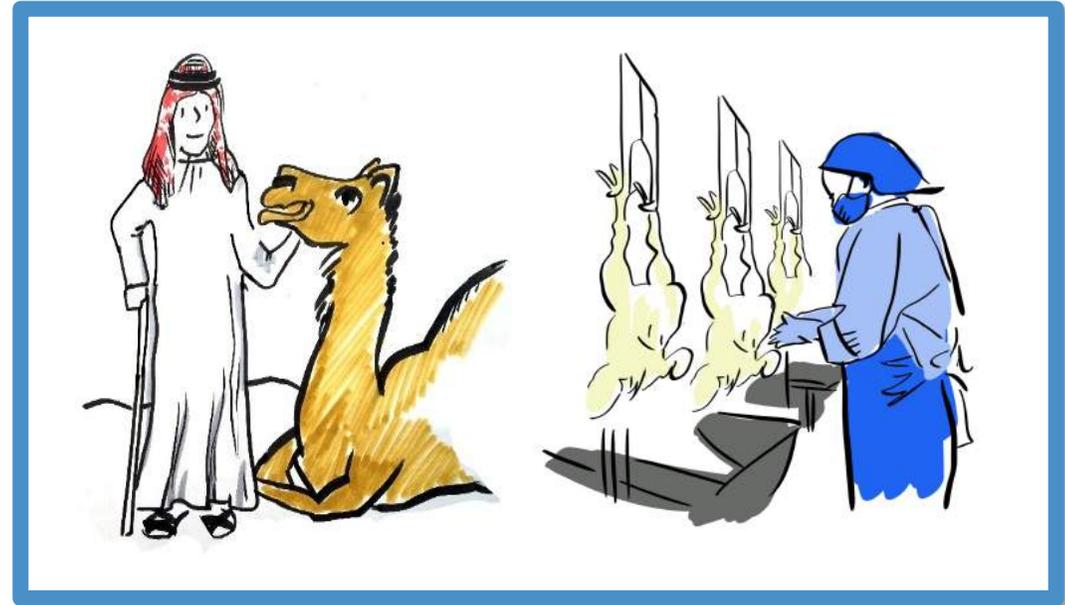
1. Puede haber transmisión en los hospitales que cuidan a pacientes con infección (nosocomial u hospitalaria).

- La transmisión de persona a persona puede ocurrir en hospitales.
- Las medidas de prevención y control de infecciones (PCI) son esenciales para detener la transmisión y contener un brote.
- La implementación inmediata de la PCI y la identificación temprana de los pacientes son esenciales.



2. Contacto directo con animales o consumo de productos animales crudos.

- En el caso de los virus zoonóticos, los casos iniciales pueden tener vínculos con animales, productos animales o mercados de animales.



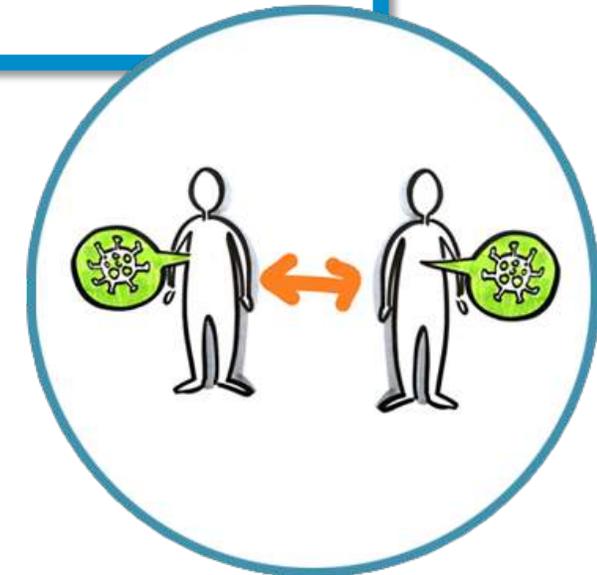
Mensajeros clave/comunicadores de riesgo.

- Autoridades y portavoces.
- Trabajadores de la salud.
- Gerentes del hospital.
- ONG y organizaciones comunitarias.
- Individuos/grupos influyentes en la comunidad.
- Sectores de viajes y turismo.
- Funcionarios de sanidad animal.



Público objetivo.

- Público en general.
- Trabajadores de la salud.
- Pacientes, familiares de pacientes, la comunidad, cuidadores en el hogar.
- Individuos, familias y grupos influyentes en las comunidades.
- Viajeros desde y hacia los países afectados.
- Población con exposición animal.
- Otros grupos vulnerables, por ejemplo, los trabajadores migrantes.



Interesados: Público en general en un brote emergente de virus respiratorios.

Pregunta /preocupación: **¿Cómo puedo evitar contraer el virus?.**

Mensaje clave 1: Realice higiene de las manos frecuente con soluciones a base de alcohol o jabón y agua.

Mensaje de apoyo 1: Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos sin lavar.

Mensaje de apoyo 2: Cuando las manos estén visiblemente sucias, lávese las manos con agua y jabón durante al menos 30 segundos (o tararee la canción Happy Birthday de principio a fin dos veces) bajo el agua corriente y seque sus manos.

Mensaje de apoyo 3: Cuando las manos no estén visiblemente sucias, puede frotar las manos con una solución a base de alcohol durante 20 segundos o lávese las manos con agua y jabón.

Interesados: Público en general en un brote emergente de virus respiratorios.

Pregunta /preocupación: ¿Cómo puedo evitar contraer el virus?

Mensaje clave 2: Al toser y estornudar cubra la boca y la nariz con la cara interna del codo flexionado o un pañuelo papel, tire el papel inmediatamente y lávese las manos.

Mensaje de apoyo 1: Si no tiene disponible un pañuelo de papel, puede toser o estornudar en el extremo de las mangas/ cara interna del codo flexionado.

Mensaje de apoyo 2: Realice la higiene de las manos inmediatamente después de tirar el pañuelo de papel usando una solución a base de alcohol o jabón y agua.

Mensaje de apoyo 3: Las pequeñas gotas que salen de la nariz o la boca cuando toses o estornudas pueden llevar gérmenes.

Interesados: Público en general en un brote emergente de virus respiratorios.

Pregunta /preocupación: ¿Cómo puedo evitar contraer el virus?

Mensaje clave 3: Si tiene fiebre, tos y dificultad para respirar, busque atención médica a tiempo y comparta la historia de viaje previa con su proveedor de atención médica.

Mensaje de apoyo 1: Proporcione su historial de viajes, los lugares que visitó.

Mensaje de apoyo 2: Infórmeles si tuvo contacto cercano con una persona con sospecha o confirmación de infección.

Mensaje de apoyo 3: Infórmeles si ha visitado un mercado de animales o ha consumido productos animales.

Práctica la higiene de manos.

- Realice la higiene de manos con agua y jabón o alcohol antiséptico durante al menos 20 segundos antes de:
 - Tocar a cualquier paciente.
 - Antes del procedimiento antiséptico.
 - Después de la exposición a fluidos corporales.
 - Después del contacto con el mobiliario del paciente.
 - Antes y después de usar cualquier EPP (equipo de protección personal).
 - Realizar la higiene de las manos después de tener contacto con secreciones respiratorias de objetos contaminados.



Práctica la etiqueta de la tos:

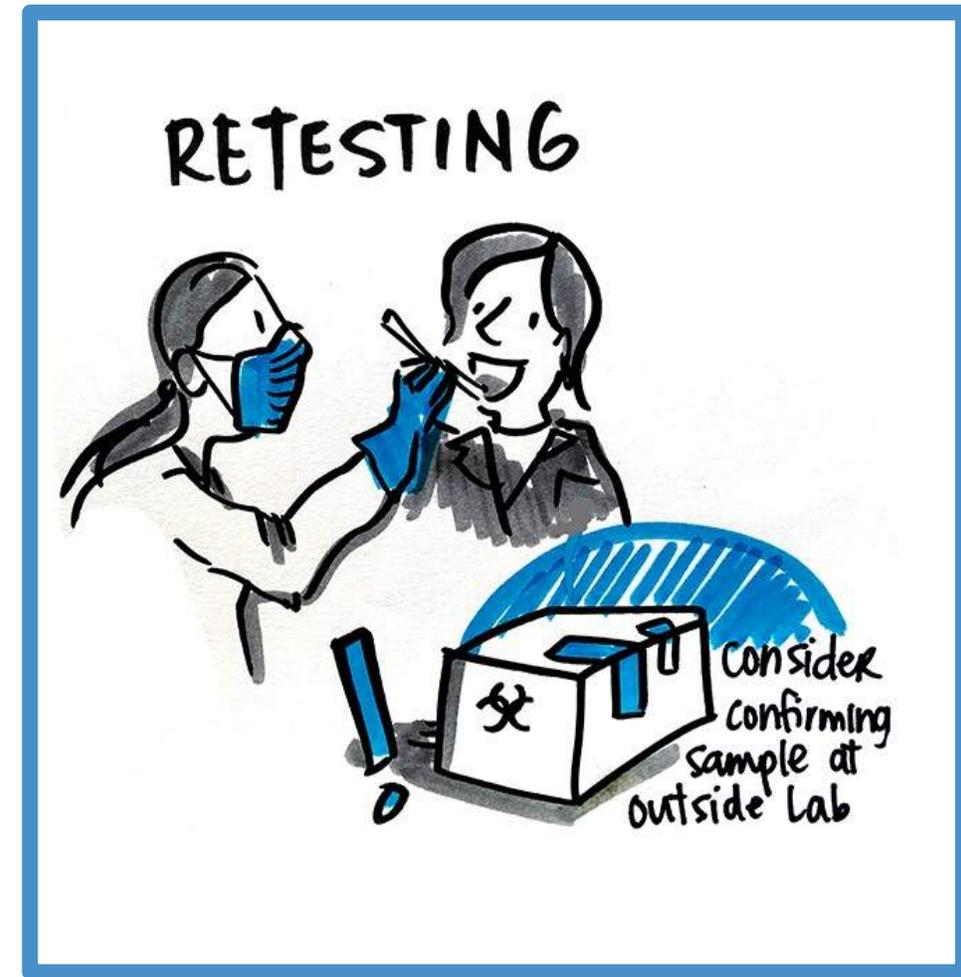
- Cúbrase la boca al toser o estornude con pañuelo de papel y deséchelo en el contenedor. Si no hay pañuelo disponible, tosa o estornude en el extremo de las mangas/ cara interna del codo flexionado.
- A las personas con síntomas respiratorios se les puede pedir que usen mascarillas para proteger a otras personas.
- Asegúrese de que su centro de atención médica tenga pañuelos y contenedores para desechar el mismo, en las áreas de espera del paciente.
- Se debe observar las medidas de prevención de transmisión por gotitas, por ejemplo. usar una mascarilla al examinar a pacientes con síntomas respiratorios.



- Lávese las manos frecuentemente con jabón y agua.
- Cúbrase la boca con un pañuelo de papel al toser o estornudar. Si no hay pañuelo disponible, tosa o estornude en el extremo de las mangas/cara interna del codo flexionado.



- Consultar con tu médico o trabajador de la salud si tienes fiebre, tos grave dentro de los 14 días después de regresar de una zona de brote y proporciona tu historial de viaje.
- Informar a su trabajador de la salud si ha estado en contacto cercano con una persona con sospecha o confirmación de infección o si ha visitado un mercado de animales o ha consumido productos animales.



- Prácticas de atención médica y cuidado de familiares enfermos.
- Comportamientos sobre búsqueda de atención médica.
- Contacto familiar cercano, viviendas cercanas.
- Los alimentos tradicionales deben estar bien cocidos.



**Prácticas
culturales y
tradicionales**

Confianza o falta de ella en las autoridades

- ¿Son las fuentes de información fiables, creíbles?.
- Confía en los mensajes.
- ¿Los mensajes y la orientación al público son coherentes a través de varios canales para amplificar las recomendaciones?.

- Transmisión de persona a persona.
- Viajes y transporte.
- Hospitales/Asistencia sanitaria.
- Eventos masivos.
- Contacto con animales infectados o sus productos.

Falta de conocimiento sobre cómo se transmite la enfermedad

A medida que se aprende más sobre la transmisión de enfermedades, la comunicación sobre estos métodos de transmisión debe actualizarse al público. Hasta entonces, el asesoramiento debe indicarse con la información disponible.

Es posible que algunos grupos de la población no tengan acceso a la información adecuada.

- Idiomas.
- No visual o fácil de entender.
- No en los canales de su elección.

Identifique los públicos clave y use el idioma que utilizan y los canales de información confiable que prefieren. Desarrollar materiales de comunicación y mensajes clave, probarlos con los miembros del público objetivo.

Sé el primero, sé rápido, sé frecuente

1

Primer anuncio temprano es esencial para construir y mantener la confianza del público.

2

La concienciación sobre la enfermedad y la situación, es clave, especialmente entre los trabajadores de salud y las poblaciones en riesgo

3

Sea proactivo en la difusión de información con actualizaciones frecuentes

Ayudar a las personas a tomar decisiones informadas para protegerse

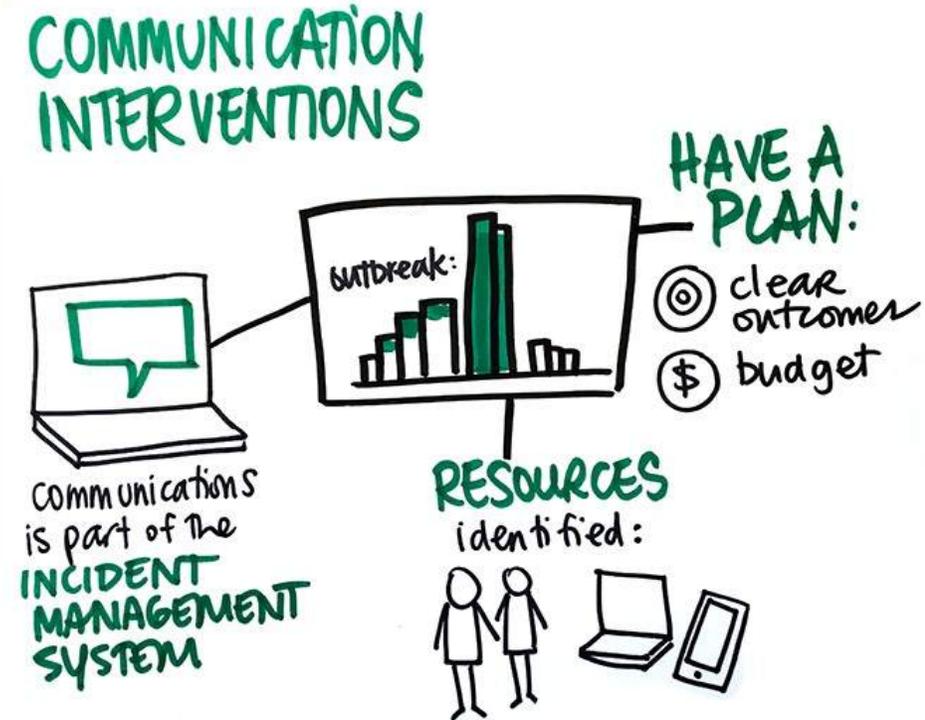
6
Desarrollar materiales fáciles de entender en idiomas y medios preferidos de población afectada.

5
Identifique y gestione los rumores y la desinformación rápidamente

4
Utilice una combinación de tácticas y enfoques para la comunicación de riesgos,

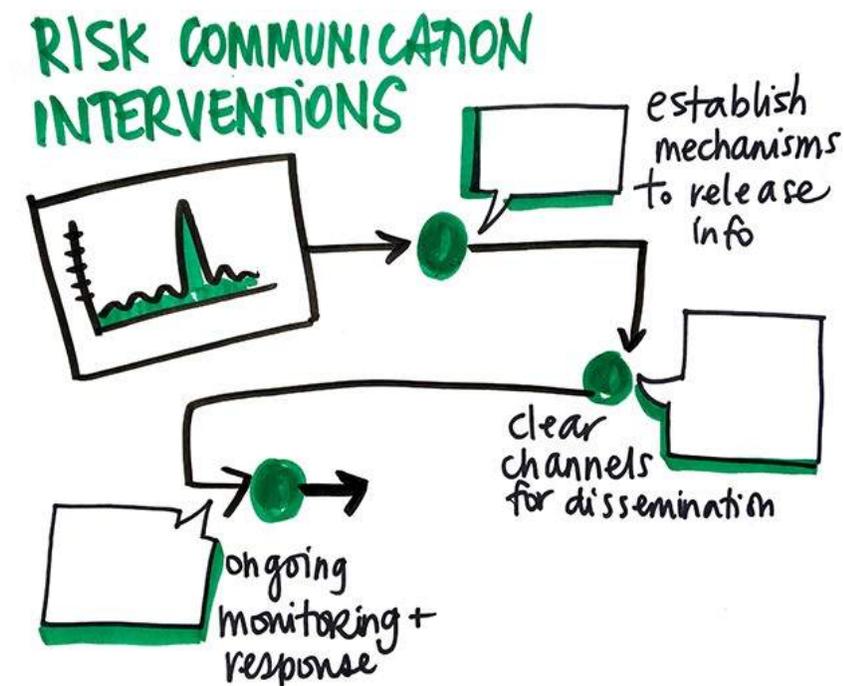
- Medios de comunicación.
- Declaraciones y anuncios públicos.
- Comunicación bidireccional con las poblaciones afectadas, como líneas directas, programas de llamadas por radio, redes sociales supervisadas y receptivas.
- Iniciativas de sensibilización en masa (incluyendo el material IEC adecuado).
- Movilización social y compromiso directo con las comunidades en riesgo.
- Compromiso con socios y comunidades.

- La comunicación de riesgos tiene que formar parte de las operaciones sanitarias del Sistema de Gestión de Incidentes.
- Desarrollar un plan de comunicación de riesgos con objetivos concisos, resultados claros y recursos definidos.
- Encuentre personas, herramientas y dinero para la operacionalización.



Establecer:

- Mecanismo de coordinación de la comunicación oportuno, con intercambio regular de información.
- Monitoreo de rumores con las principales partes interesadas y socios con un enfoque sistemático para cambiar la estrategia de comunicación para evitar la desinformación.
- Mecanismo de vía rápida para la divulgación de información – procedimientos de despacho, canales de difusión, etc.



- Establecer un mecanismo de seguimiento de los medios de comunicación, las redes sociales y los rumores, con un procedimiento claramente definido para la gestión oportuna de la desinformación que puede ascender.



Please contact:

Melinda Frost mfrost@who.int

Maria Van Kerkhove vankerkhovem@who.int

Further reading:

Coronaviruses

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>