



PROPUESTA RED DE RESPUESTA RAPIDA EN COMUNICACIÓN DE RIESGO

Maritza Labraña A.

Periodista

Junio 2011



CONTEXTO

Importancia para el mundo y la salud pública.

Cambios:
epidemiológicos,
medio ambientales y
de naturaleza)





Contexto

**Mundo de hoy cada vez más globalizado.
Instantaneidad de la noticia/Desinformado?
Informado? Ciudadano reportero.**

- Tecnologías al alcance de las mayorías.
- Comunicaciones fluyen en todas las direcciones .
- Redes sociales son herramientas que cuentan cada vez con más adeptos, llegando incluso a superar a los propios medios de comunicación en la fluidez de la información.





Contexto

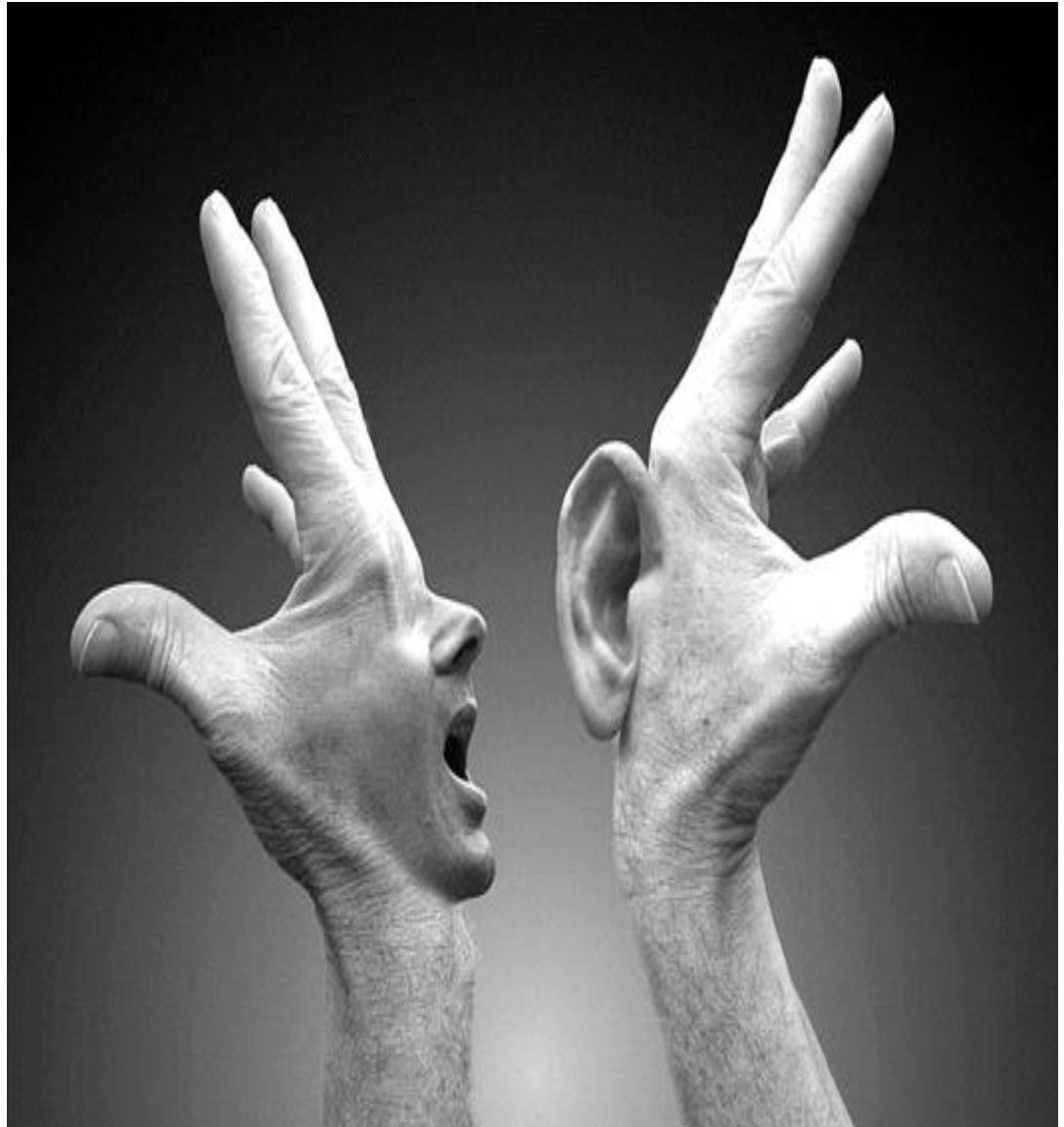
Los países muchas veces no cuentan, con el apoyo de profesionales en comunicación de riesgos que les apoyen frente a estas situaciones adversas.
(Salvador)





Contexto

No Planificación, ausencia de información o desinformación, la entrega poco oportuna e incongruencia de la misma, mensajes no adecuados o no escuchar a la ciudadanía han traído como consecuencia, generar estado de alarma, descontrol e incertidumbre en la población, lo que es determinante en la evaluación ciudadana de la respuesta a los eventos.





Contexto

Desarrollar mecanismos regionales y mundiales que permitan entregar una respuesta rápida y lo más oportuna posible. Para ello, se hace necesario contar con un asesoramiento o apoyo profesional que cuente con los conocimientos y esptices necesarias para abordar adecuadamente la situación de riesgo al cual el país está expuesto.





La C. de Riesgos y el RSI

La comunicación de riesgos incluye una gama de capacidades de comunicación necesarias en todas las fases de un evento de salud pública para fomentar la toma de decisiones informada, el cambio de comportamiento positivo y el mantenimiento de la confianza.

- De allí apoyo profesional
- Trabajando desde el 2005
- Avanzar es la red





MARCO GLOBAL

- Promover los más altos estándares de desempeño profesional en comunicación de riesgo con el fin de mejorar la prestación de asistencia Regional en apoyo a los esfuerzos de cada país o localidad. Promover el fortalecimiento de la capacidad de coordinación y mecanismos de respuesta en un marco participativo interinstitucional incluyendo a la sociedad en general. De esta manera se da respuesta al desarrollo de la capacidad básica contemplada en el RSI 2005



Objetivo general

- Mejorar la capacidad de respuesta de comunicación de riesgo de los Estados Miembros ante eventos de Salud Pública.





Objetivos específicos

- Generar una red profesionales capacitados en comunicación de riesgo, elegibles para ser movilizados como recursos de cooperación técnica en respuesta a eventos de salud pública y/o emergencias, que sean capaces de desarrollar un plan de actividades que permita estandarizar y fortalecer su funcionamiento.
- Desarrollar los mecanismos necesarios para una adecuado reclutamiento y movilización de expertos en comunicación de riesgo frente a situaciones de emergencias de salud pública, como parte de la cooperación técnica de OPS/OMS con los Estados Miembros.
- Desarrollar protocolos de comunicación de riesgo estandarizados para facilitar el trabajo durante asistencias técnicas de largo plazo.



Objetivos específicos

- Acompañamiento y monitoreo de la respuesta del evento nacional/internacional para integrar lecciones aprendidas que permitan mejorar la etapa de preparación y reducir la vulnerabilidad futura.
- Definición de canales y formatos para compartir la información en red



Justificación del proyecto

- Se requiere contar con un equipo de profesionales en comunicación de riesgo de alta competencia técnica y comunicacional, que apoye a los equipos técnicos de los Estados Miembros, que realizan actividades de alerta y respuesta ante eventos con impacto en la salud pública.
- Es necesario que la comunicación del riesgo como proceso genere procedimientos estandarizados que permitan a los tomadores de decisiones definir el curso a seguir, de manera informada y que responda, en la medida de lo posible, a los intereses y valores de todos los involucrados.



Justificación del proyecto

- Se hace necesario fortalecer la vigilancia comunicacional con las comunidades en riesgo, en especial en aquellos Estados Miembros más vulnerables (con estándares sanitarios bajos; geográficamente en riesgo; con muchos pasos fronterizos, altos índices de pobreza, etc.), que se ven enfrentados de forma permanente a situaciones de riesgo y, por consiguiente, requieren de una mayor capacidad comunicativa con la población.
- Optimización de los recursos existentes. Experiencias iguales o similares pueden servir de ejemplos aplicables en otros países o frente a situaciones de igual naturaleza, permitiendo la optimización de elementos claves en la respuesta y contando con una plataforma inicial que evite la duplicidad de esfuerzos. Lo anterior, sin desconocer que cada evento es único en sí mismo



Justificación del proyecto

- Para optimizar el aprovechamiento de la capacidad existente se debe conseguir la participación de todos los asociados posibles (públicos, privados, sin fines de lucro, otras instancias gubernamentales, etc). Generar redes de alianzas estratégicas e identificación de puntos focales en la propia localidad y fuera de ella.
- Fortalecimiento de la cooperación internacional para la utilización de recursos (logísticos, económicos etc. material técnico o gráfico) que contribuya al buen desempeño comunicacional.
- Fortalecer los mecanismos de acción conjunta, con el apoyo de instancias nacionales y regionales. en la respuesta ante cualquier emergencia de salud pública.



Directrices del proyecto

- Esta Red de Respuesta Rápida en Comunicación de Riesgos será un apoyo técnico en el ámbito comunicacional, que los países podrán utilizar para hacer frente de manera rápida y oportuna a una situación de emergencia o desastres con impacto en la salud pública.
- Esta Red estará conformada por organizaciones académicas (como universidades), pública (como instancias de gobierno), privada o sin fines de lucro. Operará bajo un conjunto estandarizado de procedimientos, directrices, manuales y descripciones de funciones, previamente establecido por la OPS/OMS entre ellos:



Directrices del proyecto

- Mejores Prácticas para Comunicación con el Público Durante un Brote
- Pandemia de la Gripe: Manual de la OMS para Periodistas
- Guía de la Organización Mundial de la Salud para planificar la comunicación en caso de brotes epidémicos.
- Comunicación de riesgos para emergencias de salud pública. Guía para facilitadores del taller
- Reglamento Sanitario Internacional 2005
- Comunicación eficaz de medios durante emergencias de salud pública
- Guía para la elaboración de la Estrategia de Comunicación de Riesgo (OPS)



Determinante

- La Red funcionará con profesionales a efecto escala. Se nombrará un comunicador líder en el país focal, el cual deberá tener al menos dos suplementes en caso de requerirse, los cuales deberán tener igual o similar conocimiento sobre comunicación de riesgo.



Líneas de trabajo

- Ponerse a la disposición de la autoridad o los gerentes de la emergencia para apoyar en la coordinación de la estrategia comunicacional de riesgos, por ejemplo: definición de vocerías, capacitación, mensajes y relación con los medios de comunicación (preparación de entrevistas, comunicados de prensa; etc.).
- En conjunto con el equipo nacional, apoyar en la coordinación de las iniciativas relacionadas con la creación de la Plataforma de Información y Comunicación. Es decir, canales y formas de circulación de la información entre los actores (sean estas personas, instancias u organismos), que estén involucrados en la respuesta.



Líneas de trabajo

- Apoyo técnico comunicacional para un adecuado trabajo de campo, por ejemplo en visitas a terreno para educar o escuchar a la población; relación con aliados estratégicos (Instituciones Intra-regionales, Gubernamentales, Municipales y de la Sociedad Civil y Privada en las acciones comunicacionales de preparación para responder coordinadamente)
- Vigilancia de la comunicación, cierre de brechas comunicacionales y ajustes de la estrategia y plan de comunicación.
- Realizar capacitaciones rápidas en comunicación de riesgos a miembros de los equipos nacionales y/o autoridades en caso que se requiera



Perfil de los profesionales

- Los expertos en comunicación de riesgo deberán ser capaces de mostrar que la comunicación y la gestión de la información son fundamentales para una respuesta más eficiente y oportuna. Así como, que esta herramienta (la comunicación) contribuye a la contención y mitigación del impacto que pueda generar la emergencia y/o desastres. Para ello, deberán.
 - Tener conocimientos de comunicación de riesgo.
 - Manejo adecuado del lenguaje oral y escrito
 - Manejo de las redes sociales como Facebook, Twitter y otros
 - Capacidad para trabajar bajo presión o en escenarios adversos.
 - Capacidad de movilizarse al país o las zonas afectadas en un tiempo no mayor a 48 – 72 horas.
 - Capacidad para trabajar con poblaciones vulnerables, especiales, confinadas o indígenas respetado sus creencias y costumbres.




Perfil de los profesionales

- Capacidad de orientar a las autoridades o gerentes del riesgo para la toma de decisiones en situaciones de crisis, considerando que muchas de ellas tienen niveles de impacto político, social y económico.
 - Experiencia de al menos 3 años en comunicación de riesgo
 - Haber enfrentado o tenido a cargo, al menos, una situación de riesgo
 - Saber planificar y conocer el manejo con los medios de comunicación.
 - Tener la capacidad de facilitar el intercambio de opiniones del equipo técnico o de los diversos actores, respetando la independencia y objetividad de cada uno.
 - Tener capacidad de análisis y habilidad para visualizar los potenciales riesgos que se presenten de acuerdo a la coyuntura, reacción rápida de solución.
 - Capacidad para generar instrumentos o herramientas de trabajo que faciliten el accionar del equipo técnico



Perfil de los profesionales

- Podrán ser médicos, periodistas, veterinarios y otros titulados universitarios que realicen tareas profesionales directamente relacionadas con el ámbito de las comunicaciones y con conocimiento en salud pública.
- El o los profesionales deberán ser capaces de responder a las necesidades de la emergencia del país o la zona afectada y a los requerimientos que demande o solicite la OPS/OMS.
- Deberán contar con las habilidades para coordinar acciones en distintos niveles y etapas en las cuales se vaya desarrollando la emergencia.
- De igual forma, deberá (n) tener las capacidades para posicionar la imagen de los voceros y de los mensajes involucrados.



Definición de tareas para el profesional

- Planificar y gestionar la comunicación de riesgo
- Será responsable de recopilar, producir y socializar rápidamente la información para que las autoridades nacionales, locales, internacionales y/o los organismos involucrados OPS/OMS, adopten las decisiones debidamente informados.
- Coordinar las acciones de intercambio de la información con las principales organizaciones nacionales e internacionales del sector salud.
- Coordinar las acciones de difusión y socialización eficiente de la información a través de los medios de comunicación y por todos los canales de difusión disponibles para tal efecto o con los que se cuente en la situación adversa. En caso de no existir, deberá desarrollarlos.



Definición de tareas para el profesional

- Mostrar que la comunicación es un elemento clave para movilizar recursos, orientar a la población en las conductas a seguir y generar acciones que incrementen la visibilidad pública y consolidar el posicionamiento de los mensajes centrales del proceso, de los actores involucrados en la respuesta o a quien (es) se haya designado para tales efectos.
- Recopilar, organizar, analizar y generar informes técnicos-comunicacionales sobre la emergencia o desastre.
- Crear y producir soportes comunicacionales para la respuesta, le educación y la contención.
- Asesorar a las vocerías o representantes públicos en el manejo con los medios de comunicación.
- Realizar la vigilancia de los medios de comunicación (Seguimientos y clipping de prensa)



Lo esperado

- Documento que dé cuenta de los lineamientos de revisión por parte de los países de sus estrategias, planes o modos de operación comunicacional
- Plataforma o definición de mecanismos de Intercambio de experiencias, colaboración.
- Enfoque abarcador. Debe aprovechar los sistemas existentes, desarrollar actividades transversales y sacar partido de los programas eficaces; debe ser dinámico y adaptable a las prioridades nacionales y regionales
- Debe vincular recursos comunes para evitar duplicaciones y, en lo posible, aprovechar las sinergias existentes como material de aplicabilidad para el resto de los países.



¿Cómo lograrlo?

- La Organización Panamericana de la Salud, generará los puentes necesarios para que los postulantes puedan acceder a formar parte de esta red.
 - Publicitará y comunicará, a través de los canales correspondientes, (oficiales, formales e informales), el proceso de llamado a postulación para formar parte de esta red.
 - Podrán inscribirse o participar de este proceso profesionales pertenecientes a instituciones públicas, privadas, sin fines de lucro o educativas de manera libre y voluntaria si así lo solicitan. Será necesario contar con el aval de su institución para poder afiliarse a esta red.
 - Los postulantes deberán responder al perfil señalado en este documento, el cual será comprobado a través de la presentación de su curriculum vitae, el cual debe tener características que den fe de la formalidad y rigor técnico. La revisión de este documento se llevará a efecto por una comisión designada por la OPS, compuesta por representantes idóneos para ello con conocimientos en comunicación de riesgos.



Conclusión

- Asegurar que los estados miembros de OPS/OMS, que así lo requieran, cuenten con un staff de expertos para la entrega de una respuesta adecuada, eficaz y eficiente a la población ante eventos de salud pública de trascendencia nacional o internacional, para prestar la ayuda y apoyo que de ellos se requiera.