



# La importancia de la coordinación interna para una efectiva comunicación de riesgos

**Suzanne Kerba**

Equipo de comunicación de riesgos y participación comunitaria de la OMS  
Departamento de Fortalecimiento de la Preparación de los Países  
Unidad de Preparación y Resiliencia de la Comunidad  
Organización Mundial de la Salud

*8 de febrero de 2023*

# ¿Cuál es el impacto de la RCCE?



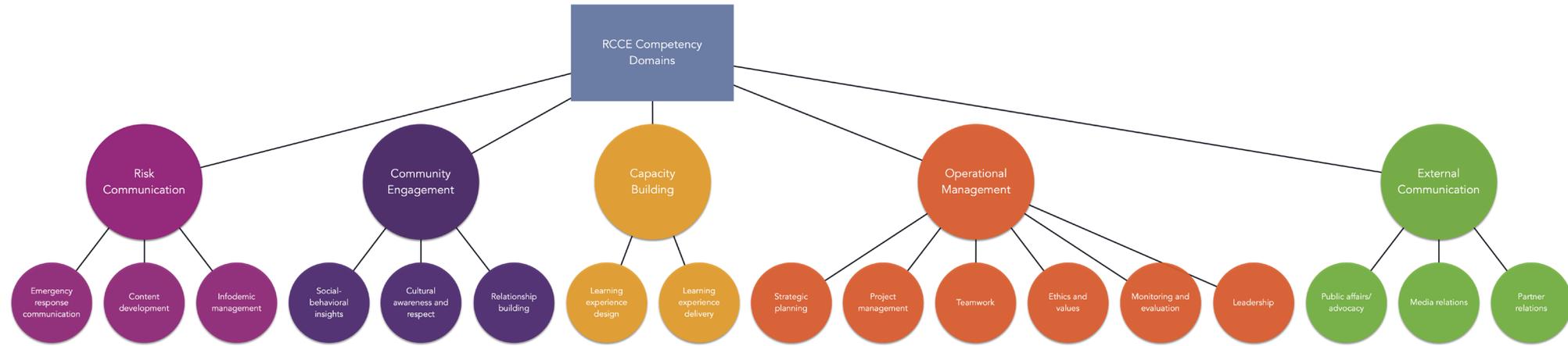
## Comunicación de riesgos

Las personas entienden los riesgos a los que se enfrentan, toman decisiones informadas sobre cómo mitigarlos y cómo adoptar medidas preventivas y de protección.

## Participación de la comunidad

Las personas y las comunidades tienen la capacidad y la confianza necesarias para crear conjuntamente prácticas de preparación y respuesta que les resulten aceptables y viables.

# El marco de competencias de la RCCE



## Cinco áreas temáticas

- Comunicación estratégica de riesgos
- Participación comunitaria
- Refuerzo de las capacidades
- Gestión operativa
- Comunicación externa

# Marco de competencias de la RCCE, p2



## Área temática A: Comunicación estratégica de riesgos

A1.2: Impulsar la integración operativa de la comunicación de riesgos en las estructuras de preparación y respuesta ante emergencias.

A.1.3: Establecer enlaces con otros equipos técnicos, por ejemplo, los de participación comunitaria, promoción de la salud, epidemiología, vigilancia, prevención y control de infecciones y otros, para fundamentar las intervenciones de comunicación de riesgos.

---

# Comunicación y coordinación internas

## Ámbito 4: Comunicación de la respuesta de emergencia

D1.1 - Coordinar y gestionar los recursos (personas, presupuesto y herramientas) necesarios para cada pilar del marco de la RCCE y llevar a cabo las actividades de la RCCE dentro de los objetivos, procesos y plazos acordados y en consonancia con las prioridades.

**"La información debe ser oportuna, sólida y robusta".**

Documento de trabajo: *Lecciones aprendidas del brote de 2011 de Escherichia coli productora de toxina Shiga (STEC) O104: H4 en semillas germinadas.*

# Consideraciones sobre la comunicación interna



## Análisis de la situación de One Health

- Rápida evolución de la emergencia durante la pandemia
- Complejidad y volumen de los mensajes e intervenciones de la RCCE
  - Mensajes e intervenciones relevantes a la salud humana
  - Mensajes e intervenciones relevantes a la salud animal
  - Mensajes políticos
- Alto nivel de preocupación entre el público en general (contexto)
- Canales de mensajes para llegar al público objetivo
- Hacer frente a la desinformación, los rumores y la incredulidad

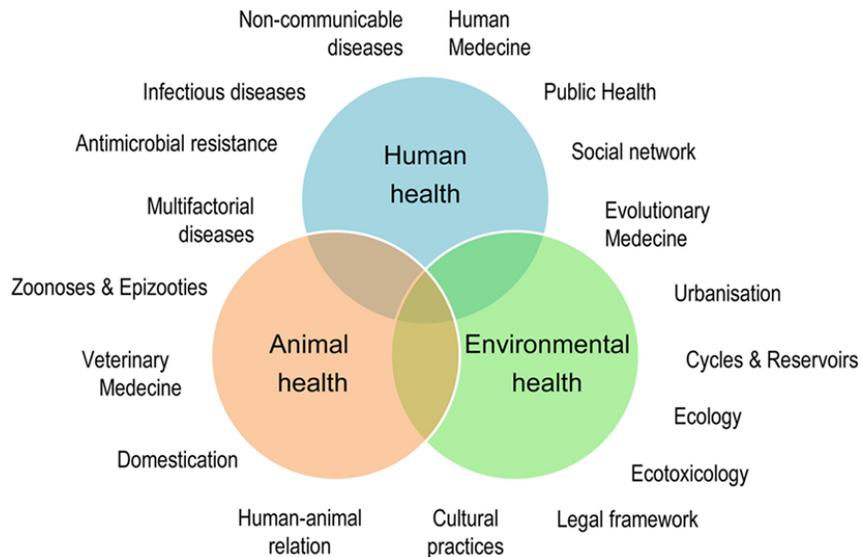
# Coordinación interna dentro de One Health

## Preguntas

- ¿Quién es el centinela?  
¿Primero el animal o primero el ser humano?
- **Solución animal = sacrificio de rebaños**
- **Solución humana = comunicación de riesgos**
- ¿Disponemos de un sistema conjunto de comunicaciones para hacer frente a una crisis de gripe pandémica?



# ¿Quién forma parte de la coordinación interna de la RCCE?



## Expertos y autoridades

- Profesionales de la comunicación de riesgos
- Ministerios de Sanidad, Agricultura y Servicios Veterinarios
- Equipos de respuesta a emergencias
- Epidemiólogos
- Responsables políticos
- **Lo más importante: Comunidades en riesgo**

# Coordinación interna dentro de One Health

## Preparación

- Desarrollar y probar una estrategia de One Health RCCE
- Establecer un enfoque de "una sola voz", en el que portavoces formados y designados de los sectores de la salud humana, animal y medioambiental dispongan de marcos que garanticen la coherencia, la precisión y la alineación de las comunicaciones oficiales entre múltiples organismos.
- Establecer relaciones con las comunidades de todos los sectores para generar confianza y sentar las bases de las actividades de respuesta.
- Recopilar datos sobre el comportamiento social y utilizarlos para orientar las intervenciones de la RCCE.
- Desarrollar y compartir mensajes y materiales educativos para la prevención de la gripe, basados en datos sociales y de comportamiento.

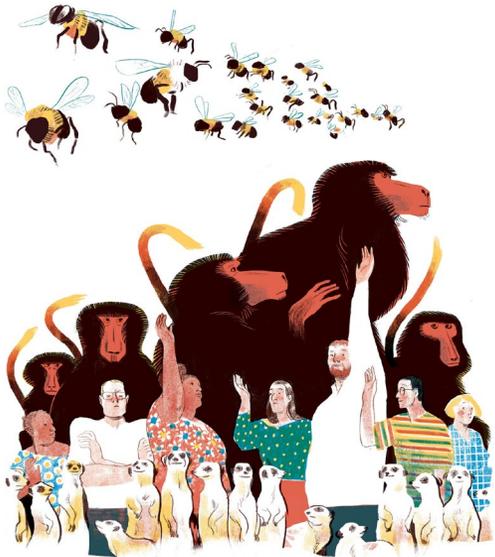
# Coordinación interna dentro de One Health

## Respuesta

- Puesta en marcha de actividades de respuesta en consonancia con el RCCE plan
- Haga un anuncio temprano, incluso si los hechos aún no están claros o completos:

*La situación es incierta y compartimos su preocupación".  
Esta situación está evolucionando. Hay muchas cosas que no sabemos".*

*'Estamos buscando respuestas, y les mantendremos informados a medida que dispongamos de nueva información'.*



# Afrontar la incertidumbre

## Generar confianza

- **Expresar empatía** - reforzar ante el público que su preocupación es válida y compartida como una experiencia HUMANA;
- **Proclamar la incertidumbre**, reforzando ante el público que debe esperar que las cosas cambien.
- **Transparencia de voz:** reforzar ante el público que los expertos y las autoridades serán abiertos y honestos y compartirán información precisa a medida que esté disponible.



# ¿Qué debemos mejorar?

## Consideraciones

- Elaboración de orientaciones y procedimientos operativos normalizados para la comunicación de riesgos, experiencias de aprendizaje y directrices y procedimientos para ejercicios
- Intercambio de estrategias y mensajes de comunicación (si es posible, antes de la difusión al público).
- Intercambio de información sobre grupos de riesgo
- Puesta en común de los resultados de los grupos de discusión, las encuestas CAP y otras actividades de investigación.
- Compartir los resultados de la evaluación y las lecciones aprendidas
- **Evaluación de los mensajes y estrategias de comunicación**

- Informe de la conferencia: *Lecciones aprendidas para la salud pública del brote de Ébola en África Occidental - cómo mejorar la preparación y respuesta en la UE para futuros brotes - 12-14 de octubre de 2015*

# ¿Dónde estamos ahora?

## Consideraciones

- ¿Estamos dando prioridad a los "esfuerzos coordinados" en relación con la gripe pandémica?
- ¿Existe un modelo de coordinación interna entre sectores?
- ¿Cómo pueden los "profesionales de la salud" utilizar las comunicaciones para llegar al público en general "de forma armonizada y rápida"?
- ¿Qué debe ocurrir para que los responsables políticos, los equipos de respuesta y las comunidades aprovechen las lecciones aprendidas de brotes anteriores?
- ¿Cuál es el papel de la PAHO y la OMS a medida que todos avanzamos en la preparación y respuesta ante una pandemia?

---

**¡Gracias!**  
**¡Obrigada!**  
**¡Thank you!**