

60.º CONSEJO DIRECTIVO

75.ª SESIÓN DEL COMITÉ REGIONAL DE LA OMS PARA LAS AMÉRICAS

Washington, D.C., EUA, del 25 al 29 de septiembre del 2023

Punto 4.5 del orden del día provisional

CD60/8
20 de julio del 2023
Original: inglés

LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA SALUD PÚBLICA PARA EL CAMBIO DE COMPORTAMIENTO

Documento conceptual

Introducción

1. La finalidad de este documento es presentar una propuesta conceptual a los Cuerpos Directivos de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) sobre la comunicación estratégica para promover el cambio de comportamiento en el ámbito de la salud pública en la Región de las Américas. Además, se solicita a los Cuerpos Directivos que examinen seis líneas de acción para ejecutar las actividades de cooperación técnica a nivel regional y de país.

2. En el contexto de las emergencias de salud pública, se toman generalmente una serie de medidas importantes con respecto a la difusión de la información pública y la gestión de infodemias sobre temas de salud en la Región. Aun así, es necesario elaborar y poner en práctica un enfoque más integral que ayude a examinar y renovar las políticas y medidas de salud pública, a fin de que las personas y las sociedades tengan una mayor comprensión y capacidad para tomar decisiones sobre su salud basadas en información, datos y evidencia que sean correctos. Si bien el acceso a la información es fundamental, es importante tener en cuenta que los comportamientos responden a construcciones sociales establecidas y, por lo tanto, mejorar las condiciones de vida subyacentes de las personas que reciben la información es indispensable para lograr un cambio de comportamiento. En el comportamiento influyen el lugar de residencia, el acceso a los recursos, el nivel de escolaridad y el tipo de empleo, entre otros factores. Por ello, para cambiar efectivamente el comportamiento es necesario fomentar cambios estructurales mediante políticas que mejoren las condiciones de vida y los entornos propicios para que se puedan elegir opciones saludables.

3. En este documento conceptual se presentan los principales componentes que deben tenerse en cuenta en la formulación y ejecución de las políticas de salud pública destinadas a apoyar la comunicación estratégica en la salud pública para el cambio de comportamiento. Se plantean las dificultades que los Estados Miembros afrontan en sus esfuerzos por entender y promover estrategias de ciencias sociales y del comportamiento que puedan fomentar las

decisiones, actividades y resultados a nivel individual y comunitario de forma significativa y medible. Asimismo, se examina la manera en que los países pueden transmitir más proactivamente lo que funciona en sus localidades y grupos poblacionales. Por último, se proporciona a los Estados Miembros algunos elementos que deben tener en cuenta al priorizar las iniciativas de salud pública e invertir en estrategias de ciencias sociales y del comportamiento para el avance de la salud pública.

Antecedentes

4. La OPS ha emprendido numerosas actividades destinadas a mejorar la comunicación estratégica y la gestión de la información pública, lo que se refleja en el Plan Estratégico de la Organización Panamericana de la Salud 2020-2025 (1) y en la *Estrategia y plan de acción sobre gestión del conocimiento y comunicaciones* (documento CSP28/12, Rev. 1 y resolución CSP28.R2 [2012]) (2, 3). Con esa estrategia, que abarcó el período 2013-2018, la Región de las Américas pasó a ser la primera región de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en establecer un marco específico para fomentar medidas sobre la gestión del conocimiento, el acceso a la información y la comunicación en materia de salud.

5. Aunque se han logrado avances, debido a la complejidad de estas cuestiones y a la necesidad de un aprendizaje más eficaz y de crear capacidad en cuanto a la comunicación para la salud, a partir de la estrategia se formularon varias recomendaciones para la Oficina Sanitaria Panamericana y los Estados Miembros. Estas incluyeron elaborar una hoja de ruta en el contexto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, crear oportunidades para promover la gestión del conocimiento y la comunicación en materia de salud, y mantener las inversiones necesarias después del plazo establecido en la estrategia (1, 4). Es preciso realizar cambios para que los Estados Miembros y la comunidad de salud pública utilicen eficazmente las herramientas de comunicación (incluidos los medios digitales, los medios de difusión, las noticias y los medios impresos, y las redes sociales), a fin de aumentar la conciencia sobre los riesgos para la salud, fomentar los comportamientos saludables y posicionar a la salud en la agenda general social y del gobierno para avanzar hacia el desarrollo humano.

6. Posteriormente, la pandemia de COVID-19 complicó y reafirmó aún más la necesidad de disponer de estrategias de comunicación eficaces para promover el cambio de comportamiento en el ámbito de la salud pública. Según lo afirmado por la OMS, las ciencias sociales y del comportamiento investigan los factores cognitivos, sociales y ambientales que alientan los comportamientos relacionados con la salud. Por consiguiente, es muy importante no limitarse a proporcionar información, y centrarse en reorientar los elementos estructurales como las políticas, los contextos y los entornos.

Análisis de la situación

7. Al hacer frente a los desafíos de salud pública, los Estados Miembros deben invertir cada vez más en enfoques creativos que les permitan conocer y abordar los comportamientos sociales en sus comunidades. Es necesario que formulen políticas,

intervenciones y estrategias de comunicación adaptadas que puedan fomentar y mantener a lo largo del tiempo la toma de decisiones y la realización de actividades más saludables, y las mantengan. Estas incluyen: *a)* abordar los factores de riesgo de las enfermedades no transmisibles mediante políticas regulatorias para reducir el consumo de tabaco y el consumo nocivo de bebidas alcohólicas, y adoptar medidas que permitan escoger alimentos más saludables (por ejemplo, etiquetado en la parte frontal del envase, políticas fiscales, restricciones del mercadeo y normas alimentarias en las escuelas); *b)* promover políticas y entornos que propicien que las opciones más saludables sean las más fáciles, al favorecer un estilo de vida más activo mediante la planificación urbana, el transporte activo, el ejercicio y la alimentación; y *c)* mejorar la confianza en que haya información y datos oportunos y correctos que respalden las decisiones individuales y familiares para mejorar la salud, en particular durante las emergencias de salud pública y los desastres.

8. Esas medidas se enmarcan en un entorno complejo sobrecargado por la información, tanto correcta como falsa, producida por las noticias y fuentes de información tradicionales, junto con un número cada vez mayor de influenciadores sociales. La necesidad de traducir la evidencia en comunicación estratégica e información pública destinadas a apoyar el avance de la salud, y de abordar las brechas en este proceso, es más acuciante que nunca. Entender los cambios de comportamiento relacionados con la salud se ha vuelto un factor fundamental de éxito en la era posterior a la pandemia, y reconocer la brecha que hay entre la intención y la adopción de medidas es un factor decisivo para mejorar los comportamientos que influyen en la salud. La participación de la comunidad también es fundamental para generar confianza y adaptar mejor las intervenciones a las necesidades específicas de las personas destinatarias. A lo largo de la historia, los consejos de salud pública han sido cuestionados por ciertos grupos, por ejemplo, los grupos antivacunas o los que promueven el consumo de tabaco. El estigma y la discriminación también han sido obstáculos durante las crisis de salud pública anteriores, como el comienzo de la epidemia de sida y, más recientemente, el brote de viruela símica.

9. Aunque la comunicación en materia de salud es una subdisciplina importante de la salud pública, se la ha considerado habitualmente un elemento de apoyo para las actividades de información pública tradicionales o convencionales, realizadas principalmente en el marco del concepto de “comunicación unidireccional” entre el emisor y el receptor. Con el advenimiento de la sociedad de la información, este concepto comenzó a cambiar hacia el modelo de “comunicación bidireccional”, en el que la importancia del mensaje radica en el receptor y no en el emisor. Hoy en día, en la era de la interdependencia digital, es fundamental avanzar hacia un nuevo paradigma que permita contextualizar y adaptar las intervenciones de salud y las estrategias de comunicación conexas sobre la base de una comprensión clara de los comportamientos de las personas. Asimismo, es fundamental tener en cuenta la importancia de la confianza de los receptores en los emisores en cuanto a la comunicación relacionada con la salud. La mejor manera de hacerlo es con un enfoque interdisciplinario y multisectorial que tenga como componente fundamental la participación social. Aunque muchas de estas cuestiones salieron a la luz

durante la pandemia de COVID-19, es importante recordar los desafíos que han surgido en las crisis anteriores de salud pública, en particular los problemas de comunicación y la información errónea relacionada con la reticencia a vacunarse.

10. En síntesis, la sociedad actual, caracterizada por la interconexión digital, ha generado un exceso de información como nunca antes, lo que ha acelerado la necesidad de adoptar soluciones digitales en el sector de la salud. La situación actual ofrece una oportunidad sin precedentes para evaluar y comprender mejor el comportamiento social de las personas y las sociedades y, por lo tanto, proponer, formular y ejecutar políticas públicas más eficaces en el sector de la salud. Debe prestarse atención especial a las necesidades de salud de las poblaciones indígenas y otros grupos en situación de vulnerabilidad.

Propuesta

11. Para entender y abordar los desafíos relacionados con los comportamientos en el ámbito de la salud pública se necesita un enfoque que abarque varios aspectos. El nuevo marco de acción social y de comportamiento en la salud pública debe tener en cuenta las características culturales, centrarse en la equidad e incluir el género, la edad, el nivel de escolaridad y otras variables sociales como prioridades transversales. También debe incluir los siguientes componentes de salud de los programas de ciencias del comportamiento, entre otros:

- a) *Análisis de grandes volúmenes de datos.* En el ámbito de la salud pública, el análisis de grandes volúmenes de datos se refiere a la gestión y el análisis de una gran cantidad de datos complejos, tanto estructurados como sin estructurar, incluidos los datos epidemiológicos y biomédicos, y los que se obtienen con los dispositivos tecnológicos que se pueden llevar puestos y la telesalud (sensores y datos de los equipos médicos), así como los datos de los registros de salud electrónicos y los datos y la información que pueden consultarse fácilmente en Internet. Este tipo de análisis también tiene como objetivo mejorar el autocuidado de los pacientes y avanzar hacia la medicina predictiva, preventiva, personalizada y participativa (como la medicina de precisión o personalizada).
- b) *Comportamiento social en línea.* El análisis del comportamiento social en línea en el ámbito de la salud pública se refiere a la manera en que las personas interactúan y se comunican en los entornos digitales como las plataformas de redes sociales, las bases de datos, las aplicaciones, los foros en línea y las comunidades virtuales, entre otros. Este tipo de análisis permite a quienes investigan analizar los comportamientos de riesgo de las personas y las comunidades, prever mejor los comportamientos y detectar posibles brechas en la adopción de las medidas de autocuidado. Entender el comportamiento social en línea puede ayudar a las organizaciones de salud y otros promotores de la salud a navegar eficazmente por los espacios digitales, y a relacionarse con los demás de manera satisfactoria.
- c) *Gestión de infodemias.* El mayor acceso mundial a los teléfonos celulares con conexión a Internet y la proliferación de plataformas de redes sociales han dado lugar a un aumento exponencial de la producción de información y las posibles

maneras de conectarse a ella. En el contexto de la salud pública, el término “infodemia” se refiere a un gran aumento rápido del volumen de información, tanto correcta como falsa, sobre un tema concreto. Suele desencadenarse debido a un evento específico, como fue el caso de la pandemia de COVID-19.

- d) *Comunicación científica.* La comunicación científica permite traducir la información de carácter técnico y científico sobre temas basados en la evidencia en mensajes comprensibles y accesibles para el público no especializado, lo que a menudo incluye historias contextualizadas para el consumo público.
- e) *Gestión de la información sobre salud.* Las fuentes de información de salud, como los registros de salud electrónicos, los intercambios de información de salud, el registro civil, los sistemas de información sobre inmunización, los sistemas de vigilancia sindrómica y otras bases de datos de salud pública, pueden proporcionar a los profesionales de la salud pública y los prestadores de atención al paciente datos de importancia fundamental sobre las necesidades de salud específicas de la población y las intervenciones eficaces (5).
- f) *Información pública, incluida la que se obtiene en las redes sociales.* La producción de información y su difusión pública mediante canales como las publicaciones científicas y las bibliotecas virtuales, así como los medios convencionales y las redes sociales, debe examinarse desde la perspectiva del “consumidor de información”. Esto significa que la información debe prepararse y difundirse de una manera adaptada a los contextos locales, en el marco de una sociedad multilingüe, multicultural y digitalmente interconectada.
- g) *Comunicación de riesgos.* La comunicación de riesgos en la salud pública se refiere al proceso de proporcionar información sobre los posibles riesgos para la salud pública con el objetivo de fomentar la concientización, la comprensión y la preparación. Abarca la comunicación sobre diversas amenazas para la salud, entre ellas, las enfermedades infecciosas, los peligros ambientales y los desastres naturales. La comunicación de riesgos eficaz es un componente fundamental de la preparación y la respuesta frente a emergencias de salud pública, y debe desempeñar una función importante en la ejecución de las estrategias y los planes para lograr el cambio de comportamiento.
- h) *Alfabetización digital.* En el mundo de hoy las personas están interconectadas y dependen en gran medida de las tecnologías de la información y la comunicación. Por ello, la alfabetización digital en beneficio de la salud, el bienestar y el autocuidado debe incorporarse como un proceso continuo a lo largo del curso de vida. La alfabetización en materia de salud digital requiere una capacitación continua en el uso de soluciones digitales, que pueden ser sencillas (como el uso de servicios y aplicaciones de telesalud) o complejas (como el uso de la inteligencia artificial para establecer modelos predictivos y con otros fines).
- i) *Experimentación.* La experimentación consiste en llevar a cabo un estudio científico o empírico para poner a prueba una hipótesis o responder una pregunta de investigación. En el campo de la salud pública se refiere al empleo de métodos

científicos para evaluar las intervenciones, las políticas y los programas de salud pública a fin de determinar su eficacia y determinar los cambios necesarios para mejorar los resultados de salud pública. La experimentación puede aportar una contribución valiosa a la evaluación de las intervenciones y las políticas orientadas al cambio de comportamiento en la salud pública.

12. En vista de lo anterior y con miras a orientar las actividades de cooperación técnica, se propone a los Estados Miembros las siguientes líneas de acción en relación con la comunicación estratégica para promover el cambio de comportamiento en la salud pública en la Región:

- a) Formular una estructura conceptual y un marco normativo que permitan forjar un camino para abordar y mejorar la comunicación estratégica como elemento importante para promover el cambio de comportamiento en la salud pública en la Región, teniendo en cuenta otros elementos relacionados con los obstáculos sociales y ambientales.
- b) Reforzar y priorizar el concepto del cambio de comportamiento, en el entendido de que los comportamientos responden a construcciones sociales, como piedra angular de las intervenciones de salud pública, incorporándolo a los planes y las políticas de salud en a nivel local, nacional, subregional y regional.
- c) Facilitar el establecimiento de mecanismos eficientes, equitativos, integrados por múltiples interesados, interdisciplinarios y participativos para entender mejor la manera en que el comportamiento afecta a la salud pública y establecer una comunicación estratégica fundamentada en las ciencias del comportamiento que promueva los comportamientos saludables.
- d) Examinar y mejorar los componentes de salud de los programas de ciencias del comportamiento —en particular, el análisis de grandes volúmenes de datos, el comportamiento social en línea, la gestión de infodemias, la comunicación científica, la gestión de la información de salud, la difusión de la información pública (incluso la que se lleva a cabo mediante las redes sociales), la comunicación de riesgos, la alfabetización digital y la experimentación— y facilitar su integración en la ejecución de las políticas de salud pública, al tiempo que se incorporan enfoques de promoción de la salud como la participación y el empoderamiento sociales, los activos de salud, la educación para la salud y los entornos saludables.
- e) Crear un marco de seguimiento y evaluación para medir el progreso y la evolución de la situación en relación con el cambio de comportamiento en la salud pública.
- f) Utilizar mecanismos interdisciplinarios e integrados por múltiples interesados para dar a conocer las enseñanzas extraídas y las buenas prácticas en materia de comunicación estratégica, así como los programas de gestión de infodemias establecidos por los gobiernos y las instituciones en toda la Región, en particular durante la pandemia de COVID-19.

Intervención del Consejo Directivo

13. Se invita al Consejo Directivo a que examine la información presentada en este documento, haga los comentarios que estime pertinentes y considere aprobar el proyecto de resolución que se presenta en el anexo A.

Referencias

1. Organización Panamericana de la Salud. Plan Estratégico de la Organización Panamericana de la Salud 2020-2025 [*Documento Oficial 359*]. 57.º Consejo Directivo de la OPS, 71.ª sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas; del 30 de septiembre al 4 de octubre del 2019. Washington, D.C.: OPS; 2019. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/51599?locale-attribute=es>.
2. Organización Panamericana de la Salud. Estrategia y plan de acción sobre gestión del conocimiento y comunicaciones [documento CSP28/12, Rev.1]. 28.ª Conferencia Sanitaria Panamericana, 64.ª sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas; del 17 al 21 de septiembre del 2012. Washington, D.C.: OPS; 2012. Disponible en: <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/4455>.
3. Organización Panamericana de la Salud. Estrategia y plan de acción sobre gestión del conocimiento y comunicaciones [resolución CSP28.R2]. 28.ª Conferencia Sanitaria Panamericana, 64.ª sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas; del 17 al 21 de septiembre del 2012. Washington, D.C.: OPS; 2012. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3678>.
4. Asamblea General de las Naciones Unidas. Gestión de los conocimientos en el sistema de las Naciones Unidas [documento A/72/325]. Septuagésimo segundo período de sesiones de la Asamblea General de las Naciones Unidas; del 12 al 25 de septiembre del 2017. Nueva York: Naciones Unidas; 2017. Disponible en: https://digitallibrary.un.org/record/1301102/files/A_72_325-ES.pdf.
5. Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades de Estados Unidos. Health Information and Public Health: Public Health Professional Gateway; Public Health Law [consultado el 24 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://www.cdc.gov/phlp/publications/topic/healthinformation.html>.

60.º CONSEJO DIRECTIVO

75.ª SESIÓN DEL COMITÉ REGIONAL DE LA OMS PARA LAS AMÉRICAS

Washington, D.C., EUA, del 25 al 29 de septiembre del 2023

CD60/8
Anexo A
Original: inglés

PROYECTO DE RESOLUCIÓN

LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA SALUD PÚBLICA PARA EL CAMBIO DE COMPORTAMIENTO

EL 60.º CONSEJO DIRECTIVO,

(PP1) Habiendo examinado el documento conceptual *La comunicación estratégica en la salud pública para el cambio de comportamiento* (documento CD60/8);

(PP2) Teniendo en cuenta el exceso de información, tanto correcta como falsa, inexacta o engañosa, que ya existe en Internet y el aumento exponencial de información sobre la pandemia de COVID-19 en los últimos tres años;

(PP3) Reconociendo que los países de la Región de las Américas han logrado avances importantes en la difusión de la información pública, la comunicación estratégica y la gestión de infodemias;

(PP4) Consciente de la necesidad de actualizar estratégicamente, formular e integrar mejor las políticas y los programas para el cambio de comportamiento en el sector de la salud con fundamento en las ciencias del comportamiento;

(PP5) Considerando que la comunicación estratégica para promover el cambio de comportamiento es fundamental para establecer sistemas nacionales de salud resilientes basados en una atención primaria de salud renovada y fortalecida;

(PP6) Reconociendo que la pandemia ha aumentado el escepticismo hacia la información de salud pública y que es necesario un mayor grado de confianza para aumentar la aceptación de los comportamientos de salud deseados,

RESUELVE:

(OP)1. Aprobar el documento conceptual *La comunicación estratégica en la salud pública para el cambio de comportamiento* (documento CD60/8).

(OP)2. Instar a los Estados Miembros, teniendo en cuenta sus contextos, necesidades, vulnerabilidades y prioridades, a que:

- a) reconozcan la necesidad de fortalecer las iniciativas de comunicación estratégica y los programas de ciencias del comportamiento en la Región;
- b) incorporen el concepto de las ciencias del comportamiento en la salud como piedra angular de la resiliencia de los sistemas de salud;
- c) refuercen los componentes de salud de los programas de ciencias del comportamiento, en particular, el análisis de macrodatos, el comportamiento social en línea, la gestión de infodemias, las comunicaciones científicas, la gestión de la información de salud, la difusión de la información pública (incluso la que se lleva a cabo mediante las redes sociales), la alfabetización digital y la experimentación; y faciliten su integración en la ejecución de las políticas y prácticas de salud pública;
- d) promuevan la participación social en la elaboración de estrategias de comunicación con el fin de aumentar la confianza pública y adaptar los mensajes a situaciones y grupos poblacionales específicos;
- e) utilicen mecanismos interdisciplinarios e integrados por múltiples interesados para dar a conocer las enseñanzas y las buenas prácticas en materia de comunicación estratégica, así como los programas de gestión de infodemias establecidos por los gobiernos y las instituciones en toda la Región, en particular durante una pandemia.

(OP)3. Solicitar al Director que:

- a) brinde apoyo a las iniciativas institucionales, interinstitucionales, interdisciplinarias e integradas por múltiples interesados, a fin de aplicar las ciencias del comportamiento en la salud pública, reconociendo los contextos particulares de los Estados Miembros de la Región y teniendo en cuenta que hay muchas maneras de producir, gestionar y difundir información basada en la evidencia;
- b) proporcione cooperación técnica a los Estados Miembros en materia de comunicación estratégica para promover el cambio de comportamiento como una esfera prioritaria de trabajo en el camino hacia la cobertura universal de salud en la Región;
- c) promueva la producción sistemática de información adaptada y contextualizada para que las personas y las sociedades tengan una mayor comprensión de los problemas de salud pública y la capacidad de tomar decisiones más correctas con respecto a su propia salud;
- d) promueva la difusión de las enseñanzas y las buenas prácticas en materia de comunicación estratégica para el cambio de comportamiento en la salud pública sobre la base de los progresos realizados en la Región y en el mundo.



Plantilla analítica para vincular los puntos del orden del día con los mandatos institucionales

1. Punto del orden del día: 4.5 – La comunicación estratégica en la salud pública para el cambio de comportamiento
2. Unidad a cargo: Unidad de Sistemas de Información y Salud Digital, Departamento de Evidencia e Inteligencia para la Acción en la Salud (EIH)
3. Funcionario a cargo: Marcelo D'Agostino
4. Vínculo entre este punto del orden del día y la Agenda de Salud Sostenible para las Américas 2018-2030: <i>Objetivo 6:</i> Fortalecer los sistemas de información para la salud a fin de apoyar la formulación de políticas y la toma de decisiones basadas en la evidencia <i>Objetivo 7:</i> Desarrollar capacidades para la generación, la transferencia y el uso de la evidencia y el conocimiento en materia de salud, promoviendo la investigación, la innovación y el uso de la tecnología
5. Vínculo entre este punto del orden del día y el Plan Estratégico de la Organización Panamericana de la Salud 2020-2025: <i>Resultado intermedio 20:</i> Sistemas integrados de información para la salud
6. Lista de centros colaboradores e instituciones nacionales vinculados a este punto del orden del día: <ul style="list-style-type: none">• Universidad de Illinois, Urbana, Centro de Informática de Salud Pública (centro colaborador de la OPS/OMS en sistemas de información para la salud).
7. Prácticas óptimas en esta área y ejemplos provenientes de los países de la Región de las Américas: <ul style="list-style-type: none">• Iniciativa del Programa de Salud Oral del Ministerio de Salud y Deportes del Estado Plurinacional de Bolivia.• Iniciativa de Ciencias del Comportamiento del Gobierno de Canadá.• Los diálogos comunitarios del Gobierno de Honduras.