

Lista de verificación para la creación de una estrategia de comunicación para influenza Aviar/Pandémica

Producido por la Organización Panamericana de la Salud



**Pan American
Health
Organization**

Regional Office of the
World Health Organization

Lista de verificación para la creación de una estrategia de comunicación para influenza Aviar/Pandémica

Meta general: Elaborar una estrategia de comunicación y un plan de acción acompañante.	Indicador general: La estrategia de comunicación escrita, aprobada y alineado al Plan Nacional de Preparación para una Pandemia.
--	--

Tarea	Indicador	Si	No	No se aplica
Asegure que un responsable (o equipo) de comunicación forme parte del grupo de planificación nacional contra la gripe pandémica.	Responsable de comunicación es identificado y nombrado como parte del grupo de alto nivel de planificación nacional contra la influenza pandémica.			
Defina quién dirigirá las actividades de comunicación durante una pandemia, etc.	Referente de cada agencia nombrado y responsable de comunicación asignado.			
Defina los públicos destinatarios para cada ministerio y un esquema de los objetivos.	Las audiencias y los objetivos identificados.			
Cree planes especiales para comunicarse con grupos vulnerables y poblaciones difíciles de localizar.	Las medidas definidas en qué y cómo proporcionar ello en los idiomas indígenas y acciones para las poblaciones aisladas.			
Nombre y capacite a los portavoces en comunicación de brotes.	Capacitación completada para los referentes en caso de brotes.			
Capacite a otros funcionarios de alto nivel en la comunicación de riesgos y brotes y conduzca sesiones de capacitación de capacitadores.	Capacitación programada y completada.			
Cree una lista interna que describa cómo se comunicará, quién lo hará y qué se dirá.	La lista de jerarquía de mando completada, detallando quién notifica a quién.			
Detalle los elementos específicos de quién hará qué referente a la notificación tanto interna como externa. (Plan de acción)	Normas completadas planteando quién hablará con los otros funcionarios de gobierno, donde y a quién debe reportar el personal, quién define los mensajes, quién coordinará con la comunidad internacional. Nombre y título del jerarca responsable incluyendo información de contacto actual			

Tarea	Indicador	Si	No	No se aplica
Evalué la preparación actual, tomando en cuenta recursos humanos, económicos y equipamiento.	Necesidades evaluadas y plan que contemple la disponibilidad actual, las carencias y los requisitos (humanos y financieros).			
Investigue qué es lo que el público percibe y cree acerca de la gripe estacional, la gripe aviar y una posible pandemia de gripe y los niveles de confianza en diferentes fuentes, incluyendo los ministerios.	Investigación completada. Mecanismo para retroalimentación de los resultados de investigación establecido para configurar el desarrollo de mensajes.			
Dialogue con la comunidad para vigilar lo que necesitan y quieren, y para informar sobre lo que el gobierno puede (o no puede) proporcionar.	Líderes respetados de la comunidad identificados. Reuniones establecidas y realizadas.			
Identifique a socios, como grupos juveniles, escuelas, alcaldes, sindicatos, iglesias y asociaciones e inclúyalos en la preparación	Socios identificados, sus contribuciones establecidas e incluidas en los planes nacionales.			
Obtenga el apoyo de los médicos de atención primaria, las enfermeras, las parteras y los promotores de salud para enviar y obtener información.	Doctores, enfermeras, parteras y promotores de salud identificados e incluidos en las discusiones y los planes.			
Trabaje con celebridades y personalidades importantes a los que haya recurrido en pasadas campañas de comunicación e ínstelos a participar. Reclute nuevas celebridades.	Contactos hechos y celebridades acordes en colaborar.			
Actualice las listas de medios de comunicación y la información de contactos, buscando los mejores canales	Listas de medios hechas con información actualizada.			
Cree mensajes de preparativos para el público que se basen en la investigación de las actitudes y los conocimientos sobre la influenza.	Mensajes creados para la prevención, información y protección. Sistema de aprobación para los mensajes desarrollado.			

Tarea	Indicador	Si	No	No se aplica
Cree notas de prensa y preguntas y respuestas que expliquen que es la influenza pandémica y como se puede prevenir, así como la diferencia entre influenza aviar y de estación.	Materiales producidos y planes de difusión detallados para los medios, consultorios médicos, hospitales, farmacias, clínicas, escuelas y oficinas del gobierno			
Elabore anuncios de servicio a la comunidad para su impresión, difusión en televisión, radio y prensa, que transmitan mensajes referentes a la prevención y la educación ahora y en el caso de que se declare una pandemia.	Anuncios de servicio a la comunidad creados y planes de distribución establecidos.			
Seleccione que canales de comunicación se usarán para distribuir sus mensajes: correo electrónico, radio, internet, televisión, prensa, carteles, vallas publicitarias, correo directo, altavoces u otra manera para llegar al mayor número de personas.	Planes hechos para la distribución de materiales y mensajes electrónicamente, por radio, carteles, prensa, carteleras, etc.			
Trabaje con los medios para apoyar su capacidad profesional y sus conocimientos científicos.	Lista de los medios establecida y reuniones para orientar y dar antecedentes a periodistas realizadas.			
Planifique sesiones de capacitación de los medios que incluyan simulaciones, ayudar a los periodistas a comprender la complejidad científica.	Simulaciones de capacitaciones para los medios y comunicadores diseñadas y realizadas.			
Define las logísticas de colaborar con los medios y cómo los materiales se enviarán y las actualizaciones dadas.	Plan creado para cómo se celebrarán los reuniones informativas, incluyendo nombrar los portavoces y la estrategia de las notas de prensa e informativas.			
Elabore mensajes para los medios para educar al público y promover preparativos.	Mensajes producidos para reforzar preparativos y mantener al público informado.			
Determine cómo afrontará y responderá a los rumores sin demora.	Normas producidas para vigilar y proactivamente abordar los rumores y corregir las concepciones erróneas.			

Tarea	Indicador	Si	No	No se aplica
Establece mecanismos para la vigilancia de las comunicaciones.	Profesionales de comunicación en los ministerios y en el nivel local monitorean qué cubren los medios de comunicación y cómo lo están cubriendo.			
Presente simulaciones y ejercicios internos para las contingencias que se pueden presentar, para mantener el público preparado, el gobierno operando y los servicios básicos disponibles.	Simulaciones planeados y ejecutados. Carencias corregidas.			
Contención Ponga en lugar la fase de comunicaciones para contención con la meta de mantener la confianza y transmitir expectativas realistas.	Planes predeterminados puestos en acción para manejar las preguntas públicas. Equipos de comunicación alertados. Los portavoces reportan a los puestos asignados.			
Active el comité de comunicación de brotes y adopte las tareas descritas en el plan de comunicación.	Hacer públicos los mensajes preparados, alertar al personal a través de los mecanismos definidos de mando y control.			
Alerte a los socios y las organizaciones internacionales y pida asistencia si fuera preciso.	Socios y organizaciones internacionales alertados.			
Cree un calendario para las reuniones informativas con el público y con los medios de comunicación para mantener la transparencia y la credibilidad.	Medios alertados, reuniones informativas sostenidas y actualizaciones programadas.			
Pida a los líderes de opinión y socios que ayuden a explicar la fase de contención, las necesidades, los retos y las oportunidades.	Socios proporcionan apoyo para compartir información con diversos públicos.			
Colabore con expertos técnicos para explicar las medidas y recalcar la importancia y las implicaciones del cumplimiento.	Planes esbozados para el posible distanciamiento social, cierre de las escuelas, confinamiento en el domicilio, cancelación de las reuniones masivas.			

Tarea	Indicador	Si	No	No se aplica
Comunicaciones con los medios seguirán las normas de la OMS para la Comunicación de Brotes.	Información exacta y oportuna distribuida con el fin de mantener la confianza y disipar los temores.			
Fase de gripe pandémica declarada				
Equipo de comunicación trabajando día y noche al comienzo de la pandemia y con personal de al menos dos personas para cada función.	Equipo designado en sus puestos y planes previstos liberados y en funcionamiento.			
Ponga en marcha medidas de mando y control de comunicaciones, como el sistema de notificación y la notificación a las autoridades internacionales.	Medidas de mando y control llevadas a cabo, notificaciones hechas.			
Portavoz rápidamente da información al público, responda abierta y rápidamente a las preguntas iniciales.	Información liberada antes de que rumores perjudiciales comiencen.			
Informe al portavoz de las medidas de comunicación de crisis y brotes que deben aplicarse en conformidad con las normas de la OMS.	Portavoces usan las normas de comunicación de brotes cuando liberan información.			
Establece un calendario para las actualizaciones y los comunicados para los medios de comunicación y el público	Programa de las actualizaciones rutinarias liberado.			
Transmite varios mensajes preparados a los medios de comunicación al conocerse los primeros casos de transmisión entre seres humanos orientado a reducir la ansiedad pública y brindar información oportuna, precisa y actualizada.	Mensajes transmitidos, que ofrecen medidas para el público, como quedarse en casa, etc.			

Tarea	Indicador	Si	No	No se aplica
Provee información clara sobre la amenaza, lo que se está haciendo y las medidas que se tomarán.	Riesgo detallado transmitido y las acciones del gobierno explicadas.			
Colabore con las instituciones educativas y religiosas con el fin de transmitir los pasos para la acción y reducir la inquietud.	Las escuelas e instituciones religiosas hablan con el público e sugieren actividades.			
Colabore con médicos privado en los mensajes que darán al público, especialmente con los trabajadores de salud ayudando a los enfermos.	Médicos privados y trabajadores de salud proveen información a pacientes sobre síntomas y medidas.			
Active la vigilancia de las comunicaciones con los comunicadores del gobierno a todos los niveles para vigilar los rumores, inquietudes, actitudes y los casos reales.	Vigilancia de las comunicaciones puesto en acción y medidas tomadas para manejar los rumores y las concepciones erróneas.			
Establece actualizaciones programadas para los medios de comunicación y el público.	Calendario establecido para actualizaciones y preguntas anticipadas.			
Esté preparado para reunirse con medios de comunicación posiblemente hostiles. Recuerde tres cosas: no mienta, no tranquilice en exceso y reconozca las incertidumbres.	Portavoces y personal técnico responden sinceramente, siguiendo las normas de brote.			
Tenga a funcionarios gubernamentales de alto nivel listos para dirigirse al público para promover la calma y reflejar el grado de interés.	Funcionarios gubernamentales de alto nivel capacitados en comunicación de riesgo y crisis con los medios y el público.			
Tenga anuncios de servicios públicos preparados con antelación para su impresión o difusión por televisión o radio. Puede que sea necesario comprar tiempo de emisión ahora para que pueda usarse durante una pandemia.	Mensajes del gobierno transmitidos, mensajes impresos distribuidos.			

Tarea	Indicador	Si	No	No se aplica
Cree un canal para que el público y el gobierno puedan compartir puntos de vista, como una línea telefónica de asistencia urgente, una línea de radio, una página web de Internet.	Mecanismos establecidos para la comunicación entre el gobierno y el público.			
Siga investigando qué es lo que el público piensa y cree que el gobierno está haciendo para comprobar que las percepciones coincidan con las realidades.	Investigación llevada a cabo.			
Cree medidas para asistir a los ancianos y a las personas aisladas de modo que puedan recibir ayuda aunque no hayan contraído la enfermedad.	Poblaciones vulnerables y aisladas reciben asistencia especial.			
Informe al público sobre las medidas de continuidad empresarial y otras actividades que afectarán a su vida cotidiana.	Comunidad empresarial comprometida en todas las facetas de los planes.			
Alerte al público sobre cómo manejar los cadáveres, basándose en las normas preparadas para las situaciones de emergencia.	Comunica las normas.			
Establece maneras de avisar al público de que la crisis ha pasado y que los servicios públicos se reanudarán.	Gobierno anuncia reanudación de los servicios y actualización de la situación.			