

La Estrategia de Comunicación de Riesgo

Taller y Reunión de Consulta a Especialistas para la elaboración de la Estrategia de Comunicación de Riesgos

Santa Cruz 25 y 26 de Julio 2011

Cochabamba, 27 y 28 de Julio 2011

Lic. Vilma Gutiérrez

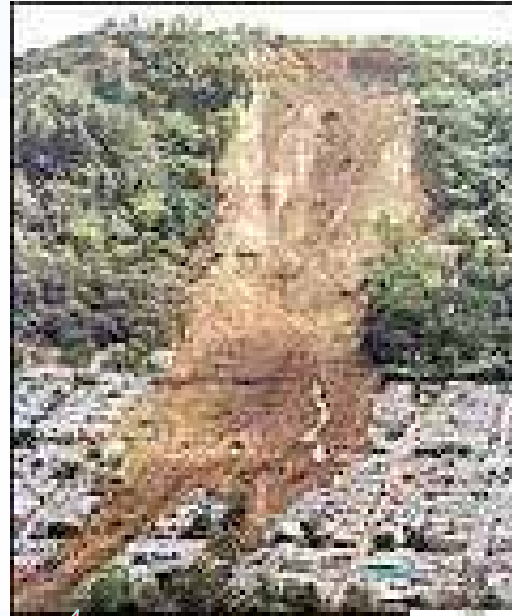
- *“The Plan is nothing, the Planning is everything.” D.D. Eisenhower, US Army General and US President*

Pocket width =
6 inches.



CD slit @ 2.625 inches
from bottom.





Preparación para
los peores
escenarios
posibles





Terremoto en Chile

- Economía entre las más sólidas del continente (FMI).
- “Círculo de fuego”.
- Sismos destructores magnitud 8 cada 10 años, diez pequeños temblores diarios, 3.500 movimientos sísmicos anuales.
- Una de las regiones más sísmicas: se produce el 80% de los terremotos.

Terremoto en Chile. Crónicas y Lecciones Aprendidas en el Sector Salud. OPS 2010 www.paho.org.chi

La Tragedia

- 27 de febrero: 03:34 horas, terremoto magnitud 8,8 grados, aprox. tres minutos
- Segundo más fuerte de la historia de Chile, y uno de los cinco más potentes registrados en el mundo.

La Tragedia

- 512 muertos, la mayor cantidad debido al tsunami
- 800 mil personas damnificadas.
- Presidente Piñera: daño US\$ 30 mil millones, **18% del PIB.** (Discurso del Presidente de la República al Congreso, 21 de mayo 2010).

La Respuesta-Lecciones Aprendidas

- Principales factores críticos:
 - Ausencia de comunicación e información afectó la respuesta. Red Inst. sin medios alternativos.
 - Limitada coordinación y de canales claros de recolección de datos
 - Primeras 24 a 48 horas, “fue tierra de nadie”
 - Falta de claridad sobre el lugar de reunión de los Comités Regionales Operativos de Emergencias;

La Respuesta-Lecciones Aprendidas

- Principales factores críticos:
 - Desconocimiento de los planes de emergencia
 - Desconocimiento de los roles y funciones a desempeñar,
 - Escenario de falta de comunicación con las autoridades centrales y dentro de la propia región.

La Respuesta-Lecciones Aprendidas

- Principales factores críticos
 - Medios de Comunicación: alarma injustificada, aumento de sensación de indefensión en la población.
 - Falta de orientación sobre el adecuado manejo de la información.
 - Falta de capacidades de los comunicadores para comunicar en situaciones de emergencias y/o desastres para mitigar daños.



Estrategia de Comunicación

- Es planificación.
- Es pensar en lo que puede ocurrir.
- Se basa en escenarios probables.
- Depende de los riesgos de cada comunidad.

Se pregunta:

- ¿Quiénes pueden ser los afectados?
- ¿Quiénes deben actuar?
- ¿Qué se debe hacer?
- ¿Con quiénes coordinar?
- ¿Rol de la gente?
- ¿Rol de las autoridades?

¿Porqué preparar una estrategia de comunicación de riesgo?

- Informar no es comunicar
- Informar sobre el riesgo no es comunicación de riesgo.

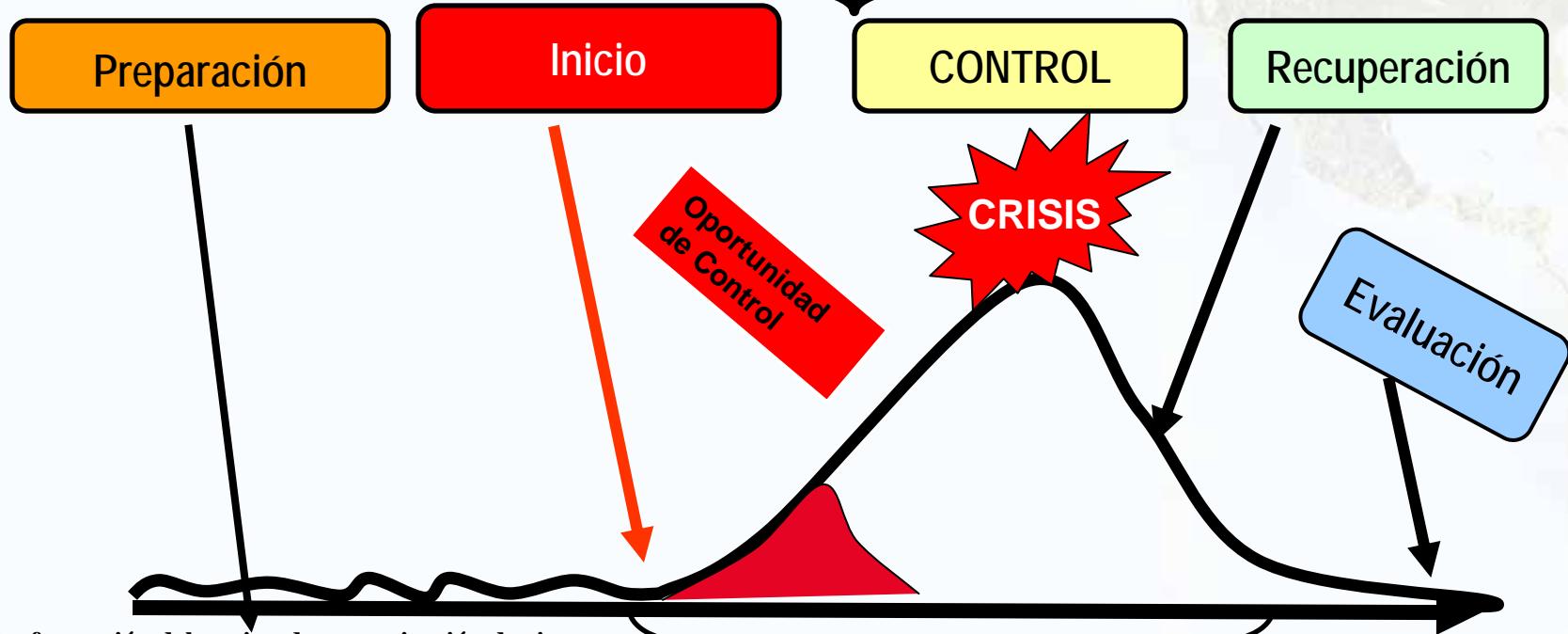
Evolución de la comunicación de riesgo:

- Antes: una sola dirección de la comunicación: “Decide-Announce-Defend”
- Ahora: comunicación efectiva resulta de una serie de acciones significativas, internas como externas.

Estructura de la Guía

- Capítulo 1: contenidos teóricos básicos
 - Definiciones, conceptos, prácticas óptimas OMS, comunicación eficaz con el público y los medios de comunicación
- Capítulo 2: Etapas a planificar
 - Preparación, inicio, control, recuperación, evaluación
- Anexos: Lista de verificación

Estrategia de Comunicación de Riesgo



Preparación

Inicio

CONTROL

Recuperación

Oportunidad de Control

CRISIS

Evaluación

Activación de plan de crisis y monitoreo

- Conformación del equipo de comunicación de riesgo
- Coordinación interna
- Coordinación interinstitucional, vínculos con socios y aliados
- Plan de comunicación crisis
- Capacitación interna y externa a los diversos públicos
- Elaboración de mensajes, canales y formatos de difusión para la preparación, respuesta y recuperación
- Vigilancia de la comunicación
- Plan de medios
- Gestión de recursos

- Evalúe el plan
- Documente las lecciones aprendidas
- Identifique acciones para mejorar el plan

¿Cómo debe ser esta estrategia?

- Parte de los planes institucionales y nacionales de emergencias de salud pública.
- Convoque a diferentes actores.
- Planifique el qué, cómo, quién y a quién comunicar.
- Incluya acciones de información pública, abogacía, comunicación, movilización social y comunicación de crisis.
- Un plan de capacitación.
- Se implemente al interior de la institución y con otras instituciones.

Contenido

- La estrategia de comunicación del riesgo
- Componentes de la estrategia de comunicación del riesgo:
 - Conformación del equipo de comunicación de riesgo
 - Coordinación interna
 - Coordinación interinstitucional, vínculos con socios y aliados
 - Plan de comunicación de crisis
 - Capacitación interna y externa a los diversos públicos
 - Elaboración de mensajes, definición de canales y formatos de difusión para la preparación, respuesta y recuperación
 - Vigilancia de la comunicación
 - Plan de medios
 - Gestión de recursos

Componentes de la estrategia de comunicación de riesgo

1. Etapa de Preparación:

- a) Planificación, organización, coordinación
- b) Conformación del equipo
- c) Capacitación

2. Inicio de la Emergencia

- a) Plan de Crisis, simulaciones y validaciones

3. Etapa de Control/ Recuperación

4. Etapa de Evaluación

Conformación del equipo de comunicación de riesgo

- Integrar un equipo multidisciplinario e interinstitucional con comunicadores /educadores /epidemiólogos, etc. de los diferentes sectores del Estado.
- Identificar roles y funciones del equipo al momento de una emergencia. ¿Quién hace qué, cómo y cuándo?

¿Qué tenemos y cómo estamos?

- Análisis del contexto, principales riesgos, percepción del riesgo de los diferentes públicos, necesidades de la población de información, uso y acceso a los principales medios de comunicación.
- Situación del sector salud, revisión de los planes institucionales y nacionales de emergencias de salud pública.
- Revisar resoluciones y leyes nacionales e internacionales (por ejemplo RSI).

Planificación,
organización,
coordinación

Preparación

¿Qué tenemos y cómo estamos?

- Identificar capacidades de comunicación dentro y fuera de la institución: inventario de recursos, iniciativas de comunicación o producción de materiales informativos y educativos realizados.
- Identificar mecanismos existentes para escuchar al público (vigilar comunicación).

Preparación

La coordinación interna

- La articulación interna permite:
 - Mejores flujos de intercambio de información
 - Mejor coordinación de tareas
 - Mayor compromiso
 - Mejor toma de decisiones



Preparación

Coordinación Interna: principales acciones

- Elaborar o validar el protocolo de información y comunicación a nivel interno.
- Definir el flujograma para la aprobación de la difusión de información para los diversos públicos.
- Definir mecanismos internos para la coordinación interinstitucional y multisectorial.
- Elaborar o validar los planes de acción de activación rápida.
- Definir voceros institucionales para las diversas fases de la emergencia

Planificación,
organización,
coordinación

Preparación

Coordinación interinstitucional: vínculos con socios y aliados

- La coordinación con instituciones públicas, ONG, entes internacionales y privados permite:
 - integrar esfuerzos y recursos económicos, logísticos y humanos;
 - mejorar el flujo de información y no duplicar acciones.
 - llegar al mismo tiempo, de manera coordinada y con el mismo contenido, a diferentes públicos.

Planificación,
organización,
coordinación

Preparación

Coordinación interinstitucional, vínculos con socios y aliados

- Definir un mecanismo rápido para la difusión conjunta de la información (oportunidad del primer anuncio).
- Diseñar procedimientos conjuntos para verificar la información antes de ir al público.
- Elaborar el plan de comunicación interinstitucional de gestión del riesgo, así como el plan de crisis interinstitucional.
- Preparar la información básica en distintos temas, así como productos y herramientas de comunicación.

Planificación,
organización,
coordinación

Preparación

Públicos meta y mensajes

RECUERDE!

- Enfatizar en las acciones que la población puede realizar.
- Los mensajes tienen que ser claros, sencillos, directos, oportunos, concisos.
- Los mensajes deben dirigirse a la prevención y la comprensión de los posibles riesgos del evento, así como a las principales medidas que debe tomar la población para enfrentar más adecuadamente la emergencia

Planificación,
organización,
coordinación

Preparación

Capacitación a los diferentes públicos

- Equipo de comunicación de riesgo a nivel nacional, regional, local.
- Autoridades: nacionales, locales, de las instituciones involucradas y otros aliados estratégicos.
- Profesionales del equipo de gestión de emergencias de salud pública de las instituciones involucradas (equipos de respuesta, COEs, etc.)
- Organizaciones comunitarias, líderes locales, sector educativo, periodistas de medios de comunicación masivos, entre otros.

Preparación



Capacitación de voceros

- Son la cara pública de la situación de emergencia.
- Entrenados en comunicación de crisis, comunicación no verbal, manejo de medios de comunicación masivos.
- Conocen procedimientos, políticas, objetivos, metas y resultados previstos del plan de crisis.
- Estarnpreparados para responder a preguntas difíciles

Preparación

Recuperación

- Reforzar los mensajes de prevención y persuadir a la población de continuar con las orientaciones sanitarias.
- Evaluar la etapa de inicio y control de la emergencia sanitaria para detectar errores a corregir durante la recuperación.

Plan de Acción
para emergencias
validación,
simulaciones

Recuperación

Evaluación

- Evaluar la ejecución del Plan de Crisis y el desempeño del equipo.
- Documentar las lecciones aprendidas.
- Determinar cuáles son los aspectos fundamentales que deben mejorarse en la Estrategia de Comunicación de Riesgos y en el Plan de Crisis en particular.

Evaluación

Desafío de la Comunicación de Riesgo

- Que es lo mejor que debemos HACER y cómo hacerlo?
- ¿Qué es lo mejor que debemos DECIR y como decirlo?

Comunicación de
Riesgo

Comunicación de Riesgo

Siete Reglas Cardinales

1. Aceptar e involucrar al público como aliado.
2. Escuchar las preocupaciones del público (vigilancia de la comunicación).
3. Sea honesto, franco y abierto.
4. Trabaje con otras fuentes confiables
5. Conozca y tome en cuenta las necesidades de los medios.
6. Hable claro y tenga compasión
7. Planificar con cuidado y evaluar los esfuerzos

(Covello and Allen '88)

Voluntad Política

Un equipo

Marco legal/
Jurídico

Mapa de Riesgos

Socios y Aliados

Poblaciones en
riesgos y sus
espacios de
comunicación

Organización de
la notificación de
la informacion

Vigilancia de la
Comunicación

Capacitación del
equipo

Relación con los
medios

Simulaciones

Canales de
comunicación



Conclusión

1. La estrategia de comunicación de riesgo y sus componentes son parte esencial de los Planes nacionales de emergencias sanitarias.
2. El proceso más importante de la Estrategia de Comunicación de Riesgo se desarrolla antes del inicio de una Emergencia de Salud Pública

Conclusión

3. Es clave garantizar la fluidez de la coordinación interna e interinstitucional para el flujo apropiado de información y comunicación.
4. Establecer una relación horizontal entre la comunidad y las instituciones, y desarrollar estrategias para conocer las preocupaciones de la población son aspectos fundamentales para un manejo adecuado en una emergencia de salud pública

11 Capacidades Básicas en Comunicación (RSI)

1. Identificar socios y aliados para apoyar y difundir mensajes.
2. Conformar un equipo responsable de la comunicación de riesgo con roles y funciones definidas claramente.
3. Cuontar con voceros oficiales identificados y entrenados.

Capacidades Básicas Requeridas por el RSI (cont.2)

4. Elaborar una estrategia de comunicación (que incluye planes de los medios de comunicación y de movilización social).
5. Implementar planes de comunicación de riesgo en eventos de salud pública.
6. Informar a la población y sus sobre riesgos reales o potenciales de eventos de salud pública, dentro de las primeras 24 horas después de su confirmación.

Capacidades Básicas Requeridas por el RSI (cont.3)

7. Elaborar y aprobar una política de apoyo a intervenciones de comunicación de riesgos, basadas en la comunidad, durante eventos de salud pública.
8. Elaborar y aprobar una política de autorización para la divulgación de información relacionada a eventos de salud pública.

Capacidades Básicas Requeridas por el RSI (cont.4)

9. Establecer mecanismos para actualizar regularmente las fuentes de información para los medios de comunicación y el público.
10. Contar con materiales accesibles y relevantes de IEC de acuerdo a las necesidades de la población.
11. Establecer mecanismos para compartir las lecciones aprendidas de comunicación de riesgo, durante eventos de salud pública, con la comunidad internacional.