COMUNICACIÓN DE RIESGO Y DE CRISIS

PATRICIA ARÉVALO PIÑEROS

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA

COMUNICACIÓN DE RIESGOS, CRISIS y EMERGENCIAS

Proceso de toma de decisiones, que considera los factores políticos, sociales y económicos; que analiza el riesgo como un peligro potencial a fin de formular, estudiar y comparar opciones de control con miras a seleccionar la mejor respuesta para la seguridad de la población ante un peligro probable" (Brennan & Gutiérrez, 2011)

Surge como una de las herramientas más sensibles con que cuentan las autoridades y/o tomadores de decisión para responder a las necesidades de información de la población de eventos adversos sucedidos en cualquier ámbito.

Prevenir, mitigar y solucionar consecuencias adversas.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA

COMUNICACIÓN DE RIESGOS Y DE CRISIS

Avances:

- La tecnología y la globalización.
- Evolución de las estrategias.
- Incremento de información hacia y desde quien emite el mensaje y quien lo recibe, con diversos enfoques.
- Aumento del desarrollo de las actitudes sociales y la percepción del riesgo.

Etapas de evolución de la comunicación de riesgos para la salud

- Etapa 1. Ignorar al público.
- Etapa 2. Explicar mejor la información sobre el riesgo.
- Etapa 3. Dialogar con la comunidad.
- Etapa 4. Incluir al público como colaborador.
- Etapa 5. Alianza con medios y líderes estratégicos.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA

CRISIS

Situación grave y decisiva que pone en peligro el desarrollo normal de un asunto o proceso, en un sitio o lugar.

Situación de crisis – caos e incertidumbre.

Situación de riesgo: conllevan una carga traumática para las personas que la afrontan – Es latente.

TIPOS DE CRISIS

1. **Evitables:** se pueden preveer con información efectiva.
2. **No evitables - surgen de improvisto:**

- Desastres naturales.
- Atentados.
- Asonadas.
- Manifestaciones.

COMUNICACIÓN DE CRISIS

Interrogantes que se deben plantear en una crisis

- ¿Qué pasó?
- ¿Qué se hizo mal?
- ¿Por qué?
- ¿Quién es el responsable?
- ¿Qué medidas se están tomando?
- ¿Qué se va a hacer para que no se repita?

- ¿Qué produjo la crisis? – Detonante.
- ¿Cómo se atendió la crisis?

CARACTERÍSTICAS DE LA CRISIS

1. **Sorpresa -** hecho inesperado que es detonante de la crisis.
2. **Falta de información –** Niveles intra y extra. Incapacidad de resolver la crisis.
3. **Escalada de acontecimientos – efecto dominó,** desata otra serie de hechos secundarios que le dan fuerza al deterioro de la imagen y reputación de una Organización, Institución o Entidad.
4. **Foco de atención:** hay que resolver la crisis, sin descuidar lo que no esté relacionado con ella.
5. **Enfoque a corto plazo:** es necesario que se le dé una solución de fondo. Hay que buscar la causa; y desde allí tomar las acciones necesarias.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA

RIESGOS

Es la posibilidad de ocurrencia de un evento que ocasione daño a una población vulnerable.

Percepción del Riesgo: es analítica y afectiva.
Los factores sociales, culturales y económicos son fundamentales para determinar la percepción que se tiene de los riesgos. Temporal – Caos.

Los temores del público no siempre están asociados con los hechos reales.. «El empoderamiento de este punto de vista permite a los gobiernos hacer un trabajo más efectivo de la comunicación de riesgos, a través de políticas y de opiniones que surgen como resultado de las mismas». OPS/OMS.

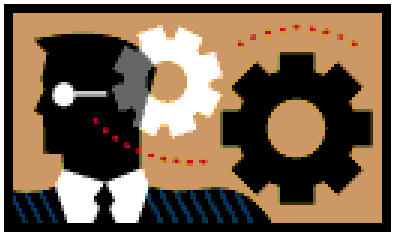
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA

COMUNICACIÓN DE RIESGOS Y DE CRISIS

La percepción pública - la opinión pública

- Comprenda qué factores que influyen en el público y desarrolle las estrategias de comunicación.



RIESGO

- La gente responde únicamente ante los riesgos que percibe.

CRISIS EN SALUD

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA

¿CÓMO EVITAR LAS CRISIS?

1. **Compromiso político** del más alto nivel
2. **Trabajo intersectorial:** social, medios, económico, comercio, turismo, transporte
3. Organización y planificación en **todos los niveles de gestión**
4. **Capacitación** de todo el personal del sector público y privado
5. Disponibilidad de **información actualizada** para diferentes audiencias: política, comunicadores, personal de salud y población general
6. **Acceso y respuesta oportuna a dudas** empleando diversos medios: folletos, Líneas 08000, páginas web, correo electrónico, contacto interpersonal, chats, teleconferencias, entre otros.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA

¿CÓMO EVITAR LAS CRISIS?

7. Alianzas con los **medios de comunicación** antes de que ocurra, durante y al concluir el evento
8. Participación de **sociedades científicas y profesionales** estableciendo lineamientos técnicos concertados y difundiendo la información a todos los niveles – Alianzas.
9. Concertación e involucramiento de **líderes de opinión:** iglesias de todos los credos religiosos, sindicatos, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales (ONG)
10. Conformación de **grupos de respuesta inmediata** para detectar potenciales situaciones de crisis y dar una respuesta inmediata e integrada

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA

¡ANTICÍPESE!

- Planeación.
- Capacítese y capacite al personal de salud en todos los niveles.
- Verifique antecedentes – QUÉ SE TIENE.
- Compruebe lo sucedido – RESPUESTAS.

COMUNICACIÓN DE RIESGOS - PLANEACIÓN

1. Amenazas.
2. Vulnerabilidad.
3. Capacidad de respuesta.
4. Fortaleza.
5. Acciones.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA

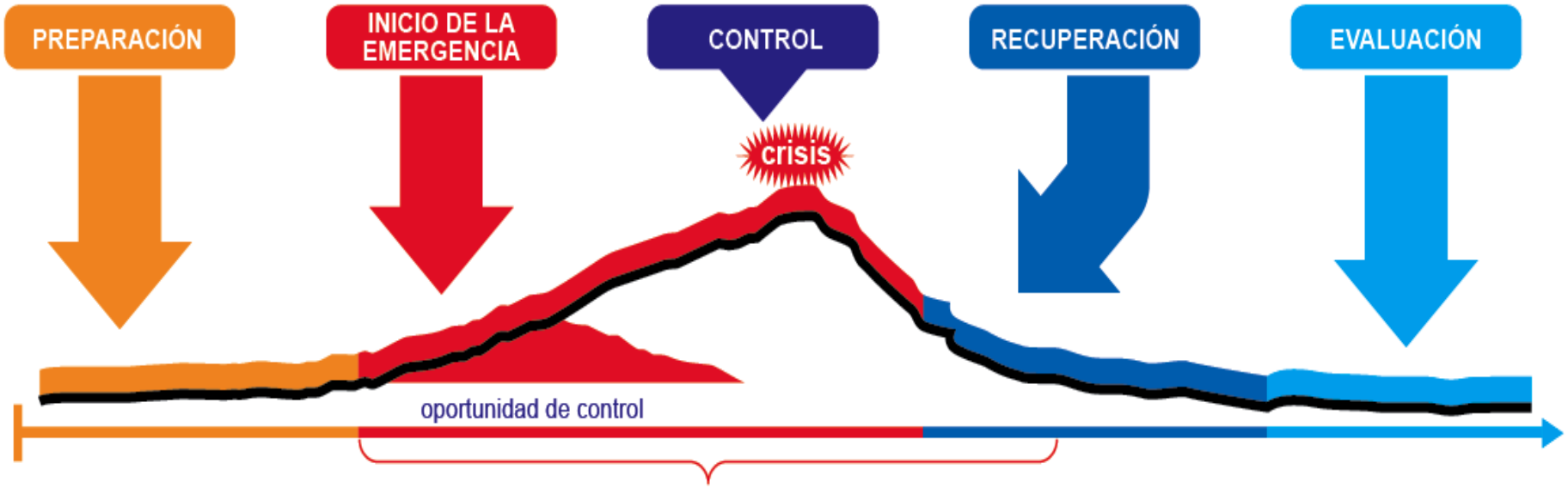
¿Ante la crisis?

¿Improvisación versus Planificación?

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA

LO QUE DEBE TENER EN CUENTA EN CASO DE CRISIS



- 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, canales y formatos de difusión para la preparación, respuesta y recuperación
- Vigilancia de la comunicación
- Plan de medios
- Gestión de recursos

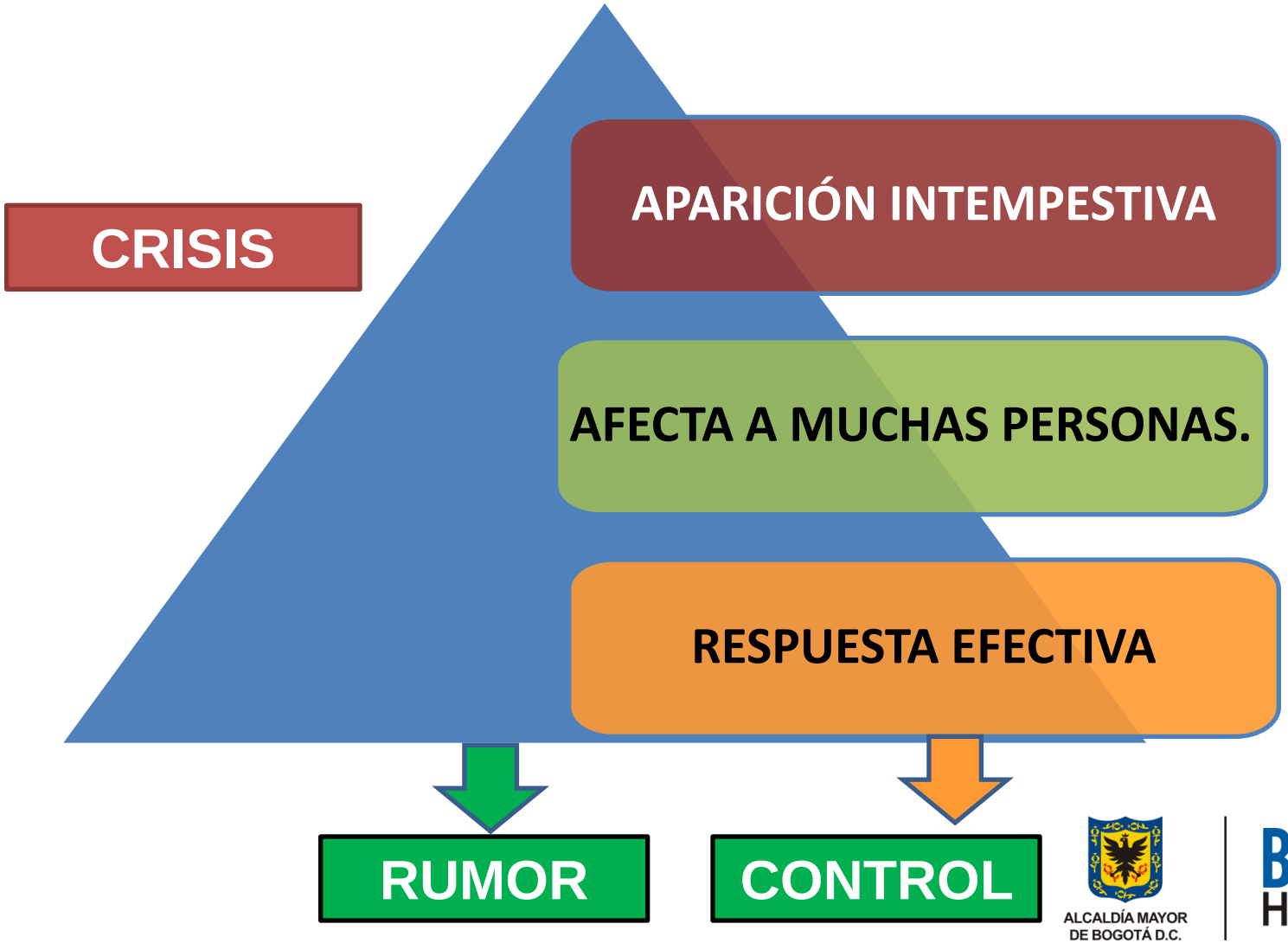
- **Activación del plan de crisis**
- **Evaluación y monitoreo**

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

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA

CONCEPTOS EN COMUNICACIÓN DE RIESGOS



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA

RUMOR

Especulaciones **no confirmadas** que se intentan dar por ciertas con un objetivo determinado, y que condicionan el comportamiento de los demás hacia él por encima de la información objetiva.

Al no ser **información contrastada**, rara vez se difunde de forma abierta aunque esto no impide que se extienda de forma rápida a través de los medios.

La forma tradicional y más usada de extender un rumor ha sido el **"boca a boca«,** pero con la aparición del internet, la sociedad ha aprovechado el anonimato que da este medio para diseminar todo tipo de rumores.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA

RUMORES

- Son informaciones **no confirmadas** que pueden propagarse rápidamente.
- Persiguen múltiples finalidades: ridiculizar, posicionamiento, económico o político.
- Los rumores, para el caso de salud, pueden producir crisis y generar desconfianza pública.
- Los rumores deben ser investigados.
- El plan de crisis es una respuesta activa a los rumores, porque soluciona de fondo el problema y se retoma la credibilidad.

CONCEPTOS EN COMUNICACIÓN DE RIESGOS

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA

EFECTOS DEL RUMOR

Los rumores "venden" más que las noticias...

MEDIOS. . .

- Buscan "responsables".
- No encuentran "voceros".
- No tienen versión oficial.
- Demandan, información "hoy"
- Acuden a fuentes informales.
- Cuestionan el sistema.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA

ESCENARIOS DE CRISIS EN SALUD

Evitables:

- Inconformidad por parte de los usuarios.
- Demora en los tiempos de espera.
- Falta de orientación para acceder a los servicios de salud.
- Recepción de información equivocada.
- Respuesta tardía de los requerimientos. realizados por los usuarios a través de los mecanismos de escucha.
- **Medios de comunicación:** las publicaciones realizadas por éstos tienen una fuerte incidencia en la imagen y reputación en la población, por eso que es necesario tener disposición para atenderlos de manera eficaz y asegurar que la información sea veraz y se ajuste a lo que necesitan informar.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA

ESCENARIOS DE CRISIS EN SALUD

Crisis no evitables

Desastre natural, una asonada o una manifestación.

Balance

- Analiza la situación.
- Realizar reporte sobre el número de personas afectadas y su estado de salud, `para atender sus requerimientos.
- Vocero - acompañamiento
- Rueda de prensa para que todos manejen los misma información.

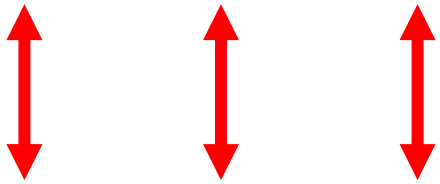
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA

Forme equipo de respuesta

COMITÉ DE CRISIS

Tomar la decisión



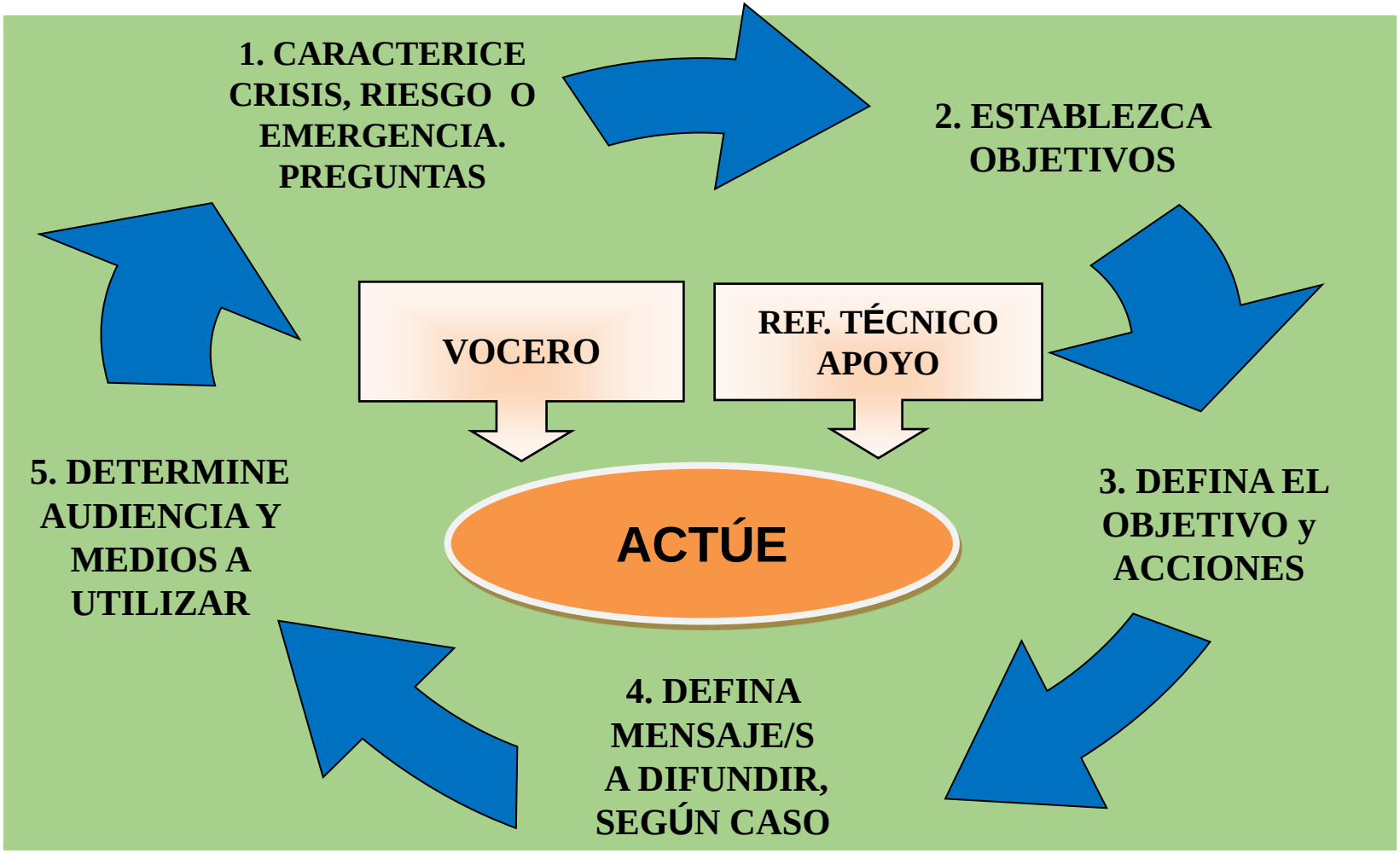
Comités técnico y asesor.

Equipo de comunicaciones.

Equipo multidisciplinario de atención.

Asesores legales.

COMUNICACIÓN DE RIESGOS - PLANEACIÓN



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA

VOCEROS

Tienen un rol vital. Son la fuente principal, autorizada y oficial de información oportuna, clara y transparente sobre la naturaleza del riesgo, las acciones que se realizan para su control o mitigación y las tareas de la población para integrarse activamente en la respuesta.

Una de las características de los eventos adversos a la salud es la dimensión política, social o económica en que suelen presentarse, por lo que la función de *vocería* es una de las más importantes y delicadas a desempeñar.

Al anunciar algunas medidas, de control o contingencia, los voceros pueden crear controversias y verse sometidos a cuestionamientos que no están directamente relacionados con temas de salud (Abraham, 2011).

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA

LO QUE NUNCA DEBE HACER EN CASO DE CRISIS

- Informar sin el conocimiento previo – Vocero -
- Permitir que los voceros designados hagan declaraciones públicas sin preparar sus intervenciones.
- Mentir sobre la información, o reservarse datos importantes.
- Mostrar falta de control o arrogancia.
- Dar información “Off the record” (fuera de los micrófonos) a los periodistas.
- No considerar todos los aspectos o sucesos que se relacionan con la crisis.
- Asumir las veces de vocero, sin serlo.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA

ACCIONES COMUNICACIÓN DE RIESGOS

1. Marco Legal o base jurídica por la cual se sustenta.
2. Objetivo - Cómo afrontar la emergencia, riesgo y/o crisis.
3. Contexto y caracterización del Riesgo – ubicación en espacio, grado, tiempo y/o lugar, requerimientos y presupuesto.
4. Estructura – Cadena de llamadas.
5. Inventario de recursos.
6. Acciones.
7. Seguimiento y evaluación

CRISIS GENERALIZADA

- Población atemorizada.
- Demanda excesiva en los servicios de salud.
- Acoso de los medios.
- Crisis sectorial /política.
- Reducción de cobertura.
- Reducción de asistencia a servicios de salud.
- Agudización de la crisis.
- Dificultad a nivel local, nacional e Internacional.

LO QUE DEBE TENER EN CUENTA EN CASO DE CRISIS

- Acudir a los expertos en los temas.
- Tener soportes técnicos y legales que lo respalden.
- Reunir toda la información posible.
- Preparar a los voceros y comunicadores.
- Brindar información con la mayor prontitud.
- Suministrar información exacta, oportuna, coherente e integral acerca de las actividades de contención.
- Determinar la secuencia y la coherencia de la información.

LO QUE DEBE TENER EN CUENTA EN CASO DE CRISIS

- Capacitar al Sector Salud.
- Reconocer y abordar rápidamente los rumores, las inexactitudes y las concepciones erróneas; y prevenir la estigmatización de los grupos afectados.
- Informar y escuchar a la población. Utilizar un canal directo.

- **TENER A LOS MEDIOS COMO ALIADOS.**

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

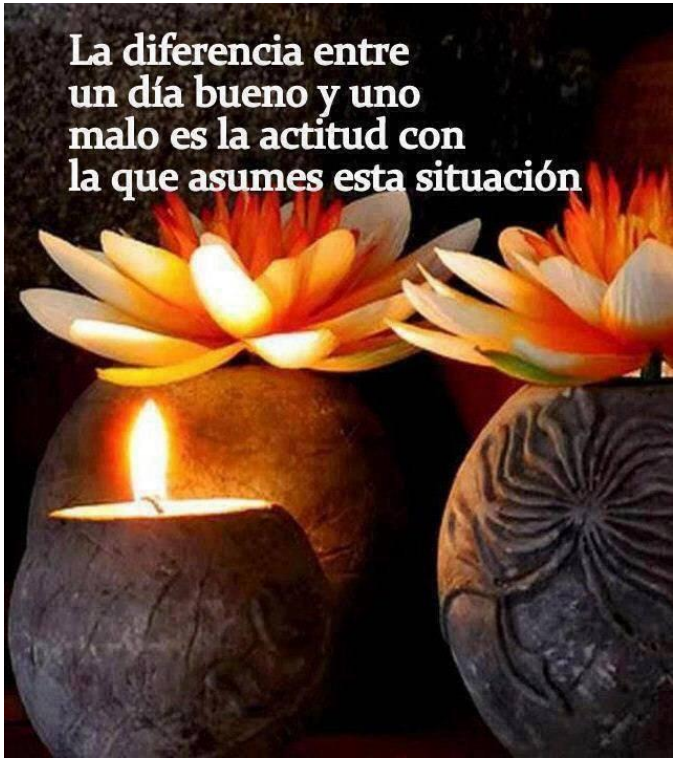
BOGOTÁ HUMANA

RESOLUCIÓN DE CRISIS

- Emita boletín de prensa – rueda de prensa.
- La comunicación debe ser veraz, oportuna, adecuada.
- Sea claro, concreto y conciso. Resuelva inquietudes.
- Diga la verdad: es mejor hablar con honestidad. Decir mentiras genera desconfianza y acentuará la crisis.
- Nunca diga “sin comentarios”, pero tampoco invente: tenga siempre una respuesta a las preguntas que le plantean. Si no la tiene, no invente y explique que no tiene conocimiento sobre el tema que le preguntan, pero que va a investigar y que apenas tenga respuesta se lo hará saber a los interesados.
- Utilice cifras.
- Restablezca confianza y situación normal.

CONCLUSIÓN

- La comunicación sobre los riesgos ha pasado del suministro de información de los mensajes, a la educación sanitaria.
- Se admite QUE HAY QUE MANTENER EL DIÁLOGO Y LA CONFIANZA entre todas las partes.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ HUMANA