



Brotos de enfermedades infecciosas nos rondan: ¿cómo comunicar?

Por **Claudia Loiza**

Presidenta de LC Loiza Comunicaciones

La pandemia de COVID-19 y ahora la viruela del mono han dado lugar a nuevas lecciones en la comunicación sanitaria a nivel mundial, en particular, por la información errónea que se ha difundido a través de las redes sociales, lo cual ha llevado a algunas comunidades a adoptar comportamientos de riesgo. Por esa razón es fundamental que los mensajes de salud pública motiven al ciudadano a tomar las medidas de protección adecuadas mientras se protegen contra consecuencias no deseadas.

Una reciente encuesta del Instituto de Relaciones Públicas (IPR) buscó identificar los factores que llevan a las personas a buscar información sobre brotes de enfermedades infecciosas en los medios de comunicación y, posteriormente, adoptar las medidas de protección recomendadas.

El sondeo reveló que los mensajes integrados que aumentan la eficacia y el empoderamiento son la clave para motivar al público a cumplir con las normas oficiales de conductas de protección. En términos de diseño de estos mensajes, el estudio recomienda las siguientes pautas al momento de comunicar:

- 1. Tener en cuenta a las comunidades potencialmente vulnerables a la desinformación.** Las personas con bajos niveles de alfabetización pueden ser más vulnerables a la información errónea que se propaga de boca en boca y en las redes sociales. Por eso se deben de adaptar los mensajes de brotes a varios niveles de educación para el éxito de la comunicación, mientras se desacredita y corrige constantemente la información inexacta emergente.

“

Es fundamental que los mensajes de salud pública motiven al ciudadano a tomar las medidas de protección adecuadas mientras se protegen contra consecuencias no deseadas

”

2. Hacer recomendaciones factibles. Las pautas y advertencias oficiales deben ser relativamente fáciles de seguir y no comunicarse de una manera compleja. Además, si una recomendación requiere una acción (p. ej., iniciar y completar una serie de vacunación) o implica dificultades potenciales (p. ej., escasez de máscaras), se deben proporcionar las explicaciones y/o soluciones adecuadas.

3. Comunicar la competencia de la autoridad sanitaria en la gestión de crisis. Las autoridades de salud pública deben ser capaces de comunicar que tienen el control y cuentan con los recursos adecuados para manejar los brotes. Cuando las personas procesan los mensajes oficiales necesitan creer que las autoridades están brindando la mayor

cantidad de información posible para ayudar a guiar las respuestas del público.

Las personas desarrollan confianza en sí mismos o en los demás a medida que observan el desempeño exitoso de los comportamientos de seguridad a lo largo del tiempo. En ese sentido, las autoridades sanitarias deben comunicar activamente sus éxitos en la gestión de brotes al momento que reconocen los errores, junto con un compromiso con la salud pública.

Mantener al público actualizado sobre los últimos avances durante un brote y cómo las autoridades están respondiendo puede ayudar a generar confianza en ellas. Comprender los diversos niveles de los contagios es esencial para fomentar que la población se mantenga segura durante los brotes de enfermedades infecciosas.



LA AUTORA

Claudia Loaiza Guerra es periodista especializada en RR.PP. con un Máster en Periodismo Digital y Comunicación en la Universidad Autónoma de Barcelona, España. Con más de veinte años de experiencia, ha trabajado en el campo de las Relaciones Públicas y la prensa. Dirige LC Loaiza Comunicaciones, una consultora de RR.PP. que promueve la comunicación integral en las organizaciones. Es capacitadora en Media Training y docente en Comunicación y Medios.

Redes TW-LI: Claudia Loaiza | Web: www.loaizacomunicaciones.com