

ANEXO N° 17

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIÓN DE RIESGO

Un continuo proceso de comunicación al público y personal de salud de parte de las autoridades acerca de la carga de la enfermedad, el impacto y los efectos en la población; así como la respuesta al problema de salud pública. Incluye tener la capacidad de generar un proceso de movilización que permita identificar los comportamientos claves, a través del análisis situacional participativo, y la aplicación de una mezcla de intervenciones de comunicación estratégicas con el fin de lograr una acción rápida individual, familiar y comunitaria que posibilite la consideración, adopción y/o mantención de los comportamientos de salud recomendados.

Una estrategia de comunicación de riesgo que responde a una situación de brote, epidemia o pandemia debe ejecutarse por fases:

- PREPARATORIA.
- RESPUESTA INICIAL.
- CONTROL DE LA CRISIS.

Debe incluir, al menos, las siguientes medidas de intervención:

- **SISTEMA DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS**, basado en planificación.
- **COORDINACIÓN INTERNA** y con aliados, basado en acuerdos sobre roles, responsabilidades y procedimientos operativos.
- **COMUNICACIÓN PÚBLICA**, basada en protocolos de anuncios tempranos, canales de difusión, voceros capacitados y oficializados, entre otros.
- **PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**, basada en análisis del contexto y las percepciones de riesgo, así como en la respuesta adaptada a las necesidades.
- **ABORDAJE DE LA INCERTIDUMBRE**, las percepciones y gestión de la desinformación, basado en mecanismos de seguimiento y respuesta oportuna.
- **CREACIÓN O FORTALECIMIENTO DE CAPACIDAD**, basada en el suministro de orientaciones periódicas, retroalimentación y capacitación permanente de voceros.

Las *ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS DEBEN REALIZARSE DE ACUERDO CON LA SITUACIÓN EPIDEMIOLÓGICA* para garantizar una comunicación temprana y transparente con la población sobre la estrategia de salud pública adoptada por el país. Debe proporcionar información completa sobre las medidas de protección que la sociedad en su conjunto y personal de salud en particular pueden tomar. Los mensajes entre los diferentes niveles de gobierno, entre organizaciones y los sectores involucrados en la preparación y la respuesta deben alinearse. *Debe subrayarse la importancia de acceder a fuentes fiables de información a fin de mitigar la propagación de rumores y temores.*