



Comunicación de los riesgos en salud pública.....374

Ministro de Salud y Protección Social

Alejandro Gaviria Uribe

Directora General Instituto Nacional de Salud

Martha Lucía Ospina Martínez

Director de Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública

Máncel Enrique Martínez Durán

Comité Editorial

Oscar Eduardo Pacheco García

Hernán Quijada

Pablo Enrique Chaparro Narváez

Orlando Castillo

Vilma Fabiola Izquierdo

Alfonso Rafael Campo Carey

Natalia Muñoz Guerrero

Santiago Fadul

Máncel Martínez Ramos

Edición y corrección de estilo

Máncel Enrique Martínez Durán

Diseño y Diagramación

Claudia P. Clavijo A.

Dirección de Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública, INS

Instituto Nacional de Salud

Avenida calle 26 n.º 51-20

Bogotá, D.C., Colombia

El Informe Quincenal Epidemiológico Nacional (IQEN) es una publicación de la Dirección de Epidemiología y Demografía del Ministerio de Salud y Protección Social y de la Dirección de Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública del Instituto Nacional de Salud.

Los datos y análisis pueden estar sujetos a cambio. Las contribuciones enviadas por los autores son de su exclusiva responsabilidad, y todas deberán ceñirse a las normas y principios éticos nacionales e internacionales.

El comité editorial del IQEN agradece el envío de sus contribuciones a la Dirección de Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública del Instituto Nacional de Salud; mayor información en el teléfono 220 77 00, extensiones 1382, 1486.

Cualquier información contenida en el IQEN es de dominio público y puede ser citada o reproducida mencionando la fuente.

Cita sugerida:

Estimación del subregistro de casos de la enfermedad por el virus de chikunguña en el municipio de Villeta, Cundinamarca, noviembre de 2014 a junio 2015; 21 (15): 353 - 372.

Comunicación de los riesgos en salud pública

Alexander Gómez Rivadeneira¹

Camilo Alberto Caicedo Montaña²

Jorge Luis Díaz Moreno³

Luz Mary Velandia Nieto⁴

Resumen

La gestión del riesgo está compuesta de múltiples componentes, dentro de los cuales ha aumentado la relevancia de la comunicación del riesgo, como la principal herramienta para brindar a la población la información necesaria sobre un evento en salud. Una población informada tiene mayor conciencia de la existencia de los riesgos, de sus desencadenantes y de las posibles acciones que se puedan instaurar para disminuir su vulnerabilidad ante la enfermedad o para mitigar los daños generados. Buscando entender mejor los fundamentos de la comunicación del riesgo se presenta la evolución de este concepto y su relación con otros aspectos de la gestión del riesgo (como la percepción del riesgo y la amplificación social del riesgo) que permitirán facilitar el dialogo de todas las partes involucradas; la comprensión conceptual de la comunicación del riesgo y sus componentes.

Objetivo: identificar elementos conceptuales de la comunicación del riesgo en salud pública, que permitan la implementación de estrategias efectivas y eficaces, disminuyendo la incertidumbre y de los riesgos en salud.

Resultados: se identificaron los elementos constitutivos de la comunicación del riesgo y su importancia en la Salud Pública como estrategia, donde el riesgo sea informado según las interpretaciones culturales

del mensaje teniendo en cuenta los principios de la comunicación del riesgo.

Conclusiones: la comunicación de los riesgos promueve el conocimiento y la comprensión de los riesgos conocidos y desconocidos, a través de información sensibilizada y planificada para responder inquietudes y disminuir la ansiedad de la comunidad.

Palabras clave

Gestión del riesgo en salud, comunicación en salud, principio de precaución, mercadeo social, riesgos, riesgos sanitarios.

Introducción

Es parte de la naturaleza de los seres humanos intentar dar explicaciones a los eventos que podrían parecer desconocidos o inciertos, intentamos lidiar continuamente con la incertidumbre. Estos procesos ocurren continuamente en todas las áreas del conocimiento, incluyendo la salud pública.

Estamos inmersos en una sociedad del riesgo, cada día somos más conscientes de estos inciertos para la salud y buscamos entenderlos mejor para poder lidiar con ellos, para de esta forma obtener la información más útil posible que nos permita enfrentar

1 Médico, Magister en Salud Pública, Docente Facultad de Medicina, Fundación Universitaria Sanitas

2 Médico, Docente Facultad de Medicina, Fundación Universitaria Sanitas

3 Médico, especialista en epidemiología, Instituto Nacional de Salud

4 Enfermera, especialista en epidemiología, Instituto Nacional de Salud

estas amenazas en el futuro y difundir las lecciones aprendidas a otras poblaciones (1).

Desde finales del siglo XX y especialmente durante el siglo XXI, la comunicación del riesgo surge como la principal herramienta para poder brindar a una población la información necesaria sobre un evento en salud, como parte de un enfoque preventivo y anticipatorio de nuestros sistemas de salud, así como mitigador y controlador ante la materialización de riesgos. El objetivo es aportar elementos conceptuales de la comunicación del riesgo en salud pública, desde la interacción de mensajes y las personas hasta la importancia de los medios de comunicación, además de ampliar el debate hacia conceptos relacionados como el del principio de precaución, la percepción del riesgo, la amplificación social del riesgo, la transparencia y la confianza.

Metodología

Se realizó una revisión conceptual y teórico de la comunicación del riesgo, la metodología de gestión documental se realizó así:

Identificación

Se identificaron las fuentes de información apropiadas en los abarcadores de la literatura científica, técnica en salud y artículos científicos en buscadores como google Scholar, Scielo, Pubmed y Lilacs.

Consulta

En los buscadores seleccionados se consultó el término “comunicación del riesgo” y se seleccionaron aquellos que definían el marco teórico de comunicación del riesgo en salud.

Análisis

Los textos revisados se organizaron en el siguiente orden lógico: definiciones clave, comunicación del riesgo como una estrategia de la salud pública, comunicación del riesgo como una construcción social, el principio de precaución, elementos constitutivos de la comunicación del riesgo, percepción del riesgo,

amplificación social del riesgo e innovación para la comunicación del riesgo.

Declaración de conflicto de intereses

Los autores del artículo “Comunicación de riesgos en salud pública” declaramos que al momento de la elaboración y de la remisión del trabajo no tenemos ningún conflicto económico, comercial, personal o de cualquier otro tipo.

Resultados

Los resultados son presentados en un orden lógico, el cual fue formulado en la metodología y busca la fácil comprensión del lector.

Definiciones clave: la comunicación del riesgo y de las incertidumbres

La comunicación del riesgo puede ser entendida de diversas formas, desde la postura de Fischbacher-Smith y Kenneth Calman en la que es la forma en cómo es entendida la incertidumbre en la vida de las personas y en últimas es una construcción social, hasta una definición más ortodoxa dada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en la que la comunicación del riesgo consiste en el proceso de «preparar y brindar información oportuna y eficaz ante un evento adverso a la salud, aún y cuando se cuente con poca información sobre el evento, integrando a la población en la respuesta». Ambas definiciones no necesariamente son opuestas e incluso se pueden complementar entre sí, por lo que a continuación se revisarán los orígenes de cada definición y la interconexión con otros conceptos esenciales como riesgo e incertidumbre (2, 3).

La comunicación del riesgo como una estrategia de la salud pública

La definición de la OMS responde a la inclusión de la comunicación como uno de los componentes integrales de la gestión del riesgo para la salud pública, dando mayor relevancia al diálogo con la población y los esfuerzos de generar estrategias de comunicación basadas en la evidencia. De esta forma

en el 2005 se acopla al nuevo Reglamento Sanitario Internacional (RSI), que entró en vigor el 15 de junio de 2007, buscando hacer partícipe a la comunicación como parte fundamental de la preparación, respuesta y recuperación de las amenazas a la salud pública en el mundo y establece a la comunicación del riesgo como una de las herramientas dentro de las capacidades básicas que deben implementar los estados miembros.

De igual forma la OMS acepta definiciones que presentan a la comunicación del riesgo no como una estrategia, sino como un proceso, como la definición propuesta por Brennan y Gutiérrez en 2007, que establece que es «*el 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*» (3).

La comunicación del riesgo como una construcción social

Fischbacher-Smith establece una relación estrecha entre tres conceptos: riesgo, incertidumbre e indeterminación. El riesgo implica una entidad conocida que puede ser calculada en posibilidades y en escala a sus consecuencias, muchas de las cuales sugieren un mayor grado de incertidumbre. El riesgo por lo tanto requiere de cierto grado de consenso científico frente a dichas incertidumbres. Yendo más allá, puede que haya áreas del riesgo a las cuales nos enfrentamos que son más que unas incertidumbres, sino son entidades desconocidas, por lo tanto tienen un grado de indeterminación, se desconocen sus consecuencias e implica que están más allá de nuestro entendimiento (1).

De igual forma Knight argumenta que la incertidumbre necesita ser separada del riesgo porque este último tiene una dimensión medible. Y la incertidumbre en cambio siempre es indeterminada por naturaleza (2).

Una vez establecida la diferencia entre el riesgo, perceptible, medible y con un grado apreciable de consenso científico y la incertidumbre ligada a

la indeterminación y a lo desconocido, podemos profundizar en por qué la comunicación del riesgo es una construcción social. Este concepto nace como parte de la teoría de la “sociedad del riesgo”, que es una población que ha empezado a “crear problemas” como parte de sus actividades, por lo que la manera en la que nosotros lidiamos con el riesgo ha trascendido múltiples aspectos de la vida moderna. Es compatible con la descripción del “miedo líquido” de la modernidad, que es difuso, muy fragmentado, poco claro, sin ataduras, sin anclaje, flota libremente y no tiene dirección o causas claras (1, 2, 4).

Bauman añade el concepto de “efecto invernadero del miedo” argumentando que la modernidad nos ha llevado lejos del concepto de miedo y ahora depende de la comunicación, la velocidad con la que se transmite un virus, por ejemplo y la velocidad de difusión de esa información, es igual de importante. La incertidumbre y nuestras habilidades para manejarlo se han vuelto entonces, el centro de nuestros miedos. Las sociedades del siglo XXI se mueven por la información y es entonces, cuando la forma de transmitir esa información (la comunicación) se vuelve el centro del debate e involucra aspectos cotidianos como la salud y enfermedad. Desde el titular en medios de comunicación sobre una nueva enfermedad infecciosa y las medidas para su control, hasta la reunión de dos vecinos que discuten sobre la falta de información confiable para la aplicación de un tratamiento específico, son parte del campo de acción de la salud pública del futuro y dependen de un componente teórico esencial en la gestión del riesgo, el principio de precaución (2).

El principio de precaución

Los orígenes del principio de precaución aparecen con la legislación ambiental alemana de los años 1980 con el concepto de “*Vorsorgeprinzip*” como un proceso de intervención del Estado en áreas en las que potencialmente existe daño. Los elementos centrales del principio requieren que la acción sea implementada aunque haya falta de una evidencia sustancial que pueda ser usada para informar las políticas, porque la acción necesita ser tomada

para manejar las potenciales consecuencias de una actividad más que prevenir aquellas consecuencias que ya están probadas.

Según Fischbacher-Smith existen tres aspectos fundamentales sobre el uso del principio de precaución en la comunicación del riesgo:

1. Existe una necesidad de impactar a la población en riesgo sobre el riesgo al que se exponen incluso en formas variadas como en la interacción con el factor. Por ejemplo, la exposición a la luz solar puede desencadenar múltiples lesiones en la piel y mucosas, pero también se asocia a enfermedades autoinmunes, golpes de calor e incluso, accidentes de tránsito.
2. Cada elemento de la incertidumbre debe incluirse en cualquier estrategia de comunicación para que sea efectiva. La comunicación debe ser completa y multicanal, para asegurarse que toda la población sea adecuadamente informada.
3. Cada proceso de decodificación del mensaje debe estar previsto: la selección del canal, los procesos para la retroalimentación, cómo el comunicador puede incorporar la incertidumbre al mensaje en sí mismo, entre otros aspectos (1).

Haciendo la claridad de cómo el principio de precaución hace aportes esenciales a la comunicación del riesgo se puede abordar a continuación, cada uno de los elementos que hacen parte del proceso. Los

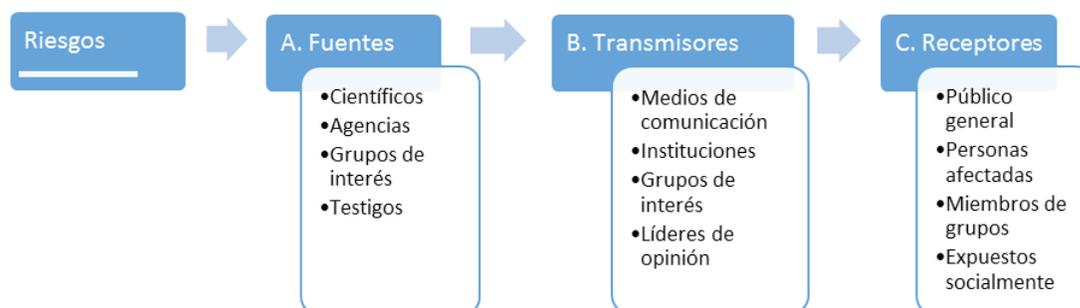
elementos constitutivos de la comunicación del riesgo son las fuentes, transmisores, receptores y mensajes.

Los eventos relacionados con la salud pública dependen críticamente de quienes son los individuos más afectados y sus preocupaciones. Las reacciones del público pueden entender el riesgo como sólo probabilidades estadísticas, por ejemplo, la razón de mortalidad materna en cierta población en un punto en el tiempo, pero su interpretación puede causar pánico generalizado e incluso indiferencia, todas las reacciones son impredecibles.

En el marco del principio de precaución es indispensable conocer todos los elementos que puedan estar influenciando esos resultados impredecibles en el proceso de comunicación. Una de los marcos teóricos más sólidos al respecto fue el propuesto por Renn en 1991, quien propuso un modelo de tres etapas con varios actores involucrados:

- Las fuentes o emisores, que son quienes identifican y miden los riesgos e inician su difusión.
- Los transmisores o canales, que son quienes amplifican o atenúan los mensajes emitidos.
- Los receptores, que son en últimas las personas afectadas directa o indirectamente y el público en general, quienes reciben los mensajes y los acoplan a su conocimiento (4) (Figura 1).

Figura 1. Elementos constitutivos de la comunicación del riesgo



Fuente: Pidgeon N, Henwood K. The social Amplification of Risk Framework (SARF). Oxford University Press - United States. Nueva York, Estados Unidos 2010. Modificado por los autores.

En medio de estas etapas se identifican los mensajes que son multidireccionales, porque requieren que sean retroalimentados en todos los sentidos. Los riesgos existen en diferentes formas, originados de la naturaleza o creados mediante la actividad humana, sin embargo la percepción de los receptores puede variar si existen factores desencadenantes, dentro de los cuales se incluyen riesgos que se sienten menos aceptables si se perciben como:

- Involuntarios, como la exposición a la polución o la radiación electromagnética.
- Inequitativamente distribuido, algunos se benefician mientras otros sufren las consecuencias.
- Inevitables al tomar precauciones personales.
- Aparecen de una fuente poco familiar o nueva, como infecciones poco entendidas o con transmisión inexplicable.
- Resultan de fuentes humanas, en vez de naturales, como las armas nucleares y biológicas.
- Causan daños irreversibles u ocultos, por ejemplo con síntomas años después de la exposición.
- Causan daños particulares a niños pequeños o mujeres embarazadas.
- Amenaza con una forma particular de muerte, enfermedad o discapacidad.
- Daña a víctimas identificables más que a víctimas anónimas, especialmente si son reconocidas al interior de una sociedad en particular.
- Es sujeto de declaraciones contradictorias de las fuentes responsables, e incluso peor, de la misma fuente.

Así como los riesgos varían, quienes identifican su presencia son agentes variados. Puede involucrar desde los testigos de un desastre natural o violento, agencias nacionales (Unidad Nacional de Gestión del Riesgo -UNGR-, por ejemplo), redes de agencias nacionales con impacto internacional (como los Puntos Nacionales de Enlace de los Ministerios de Salud que alertan sobre brotes de enfermedades infecciosas de interés en salud pública internacional) e incluso grupos de interés como asociaciones profesionales o de la sociedad civil (como Cruz Roja Internacional, entre otras organizaciones sin ánimo de lucro).

Una vez el riesgo es identificado por las fuentes, esta instancia debe tomar dos decisiones, si llega a ser o no necesario informar a la población y en caso de ser así, cómo, cuándo y mediante qué canal se van a transmitir los mensajes pertinentes.

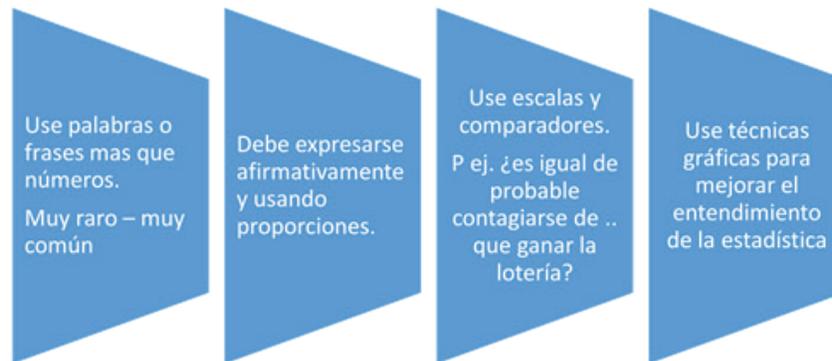
Elementos constitutivos de la comunicación del riesgo

- Los mensajes

Son todas aquellas señales o conjunto de símbolos que se utilizan para transmitir una información específica, teniendo en cuenta que no necesariamente representa el uso de palabras ni de un idioma o lenguaje en específico. Deben ser adaptados culturalmente a la población meta, sin subestimar su conocimiento del tema ni utilizar lenguaje demasiado técnico, ofreciendo posibilidades de acción para contrarrestar el riesgo sin generar alarma generalizada (1).

En general, Fischbacher recomienda cuatro formas de confeccionar los mensajes, especialmente aquellos que provienen de estadísticas y los transforma en función de una divulgación diferenciada a la población en términos de comprensión de la información (1) (figura 2).

Figura 2. Formas propuestas por Fischbacher para elaborar los mensajes.



Fuente: Fischbacher-Smith D, Irwin A, Fischbacher-Smith M, Bringing light to the shadows and shadows to the light: risk, risk management, and risk communication. Oxford University Press - United States. Nueva York, Estados Unidos. 2010. Modificado por los autores.

Los transmisores

Una vez la fuente (o las múltiples fuentes) establecen el mensaje y cómo transmitirlo, por ejemplo a través de un comunicado oficial o una rueda de prensa, se requiere de transmisores quienes lleven el mensaje a los receptores. Pueden ser líderes de opinión (o sus cuentas de redes sociales digitales), profesionales de la salud en contacto con la población, instituciones específicas, grupos de interés, pero especialmente hace referencia a los medios de comunicación tradicionales y digitales, los cuales son clave en la difusión masiva de la información.

Adicionalmente estos medios pueden transmitir de formas variadas una misma noticia y suelen estar interesados por algunos temas en particular, lo que se denomina en conjunto “disparadores de la prensa” proveniente del inglés “*media triggers*”, dentro de los cuales podrían incluirse:

- Temas que incluyan culpa.
- Secretos o intentos de encubrimiento.
- Interés humano a través de villanos, héroes o cómplices.
- Vínculos con personalidades o personas de alto perfil.

- Conflicto.
- Señales de valor, por ejemplo, ¿y a partir de ahora, qué?
- Presencia de muchas personas expuestas a un mismo riesgo, del tipo “podría ser usted”.
- Impacto visual marcado.
- Vínculos a actividad sexual o criminal.
- Falta de respuesta clara o rápida de las autoridades.
- Necesidad de recompensa económica.
- Impacto en dos o más regiones del país, o en dos o más países del continente.

Teniendo en cuenta lo polémico que puede llegar a ser un evento en salud pública, es necesario tener conocimiento de estos disparadores de la prensa y tener buenas relaciones públicas con los medios de comunicación para evitar tergiversación de los mensajes originalmente emitidos y así, estos sean entregados de la forma más transparente posible a los receptores (1).

Los receptores

Una vez el mensaje llega a los receptores las respuestas a los riesgos son dependientes no sólo del contexto, sino también dependen de los valores personales y políticos de las personas, la actitud hacia la tecnología y la credibilidad que tienen los transmisores. Por ejemplo, el riesgo algunas veces tiene atracciones, como los montañistas y los pilotos que enfrentan ciertos riesgos claramente intrínsecos a la actividad o situaciones en las que el riesgo puede llevar a obtener algún beneficio personal o material (compensación del riesgo).

Bennett y Calman proponen una tipología de cuatro posibles receptores dependiendo el tipo de persona al que llega al mensaje:

- Igualitarios: opinan favorablemente sobre la participación del público en las decisiones.
- Individualistas: quienes desean tomar sus propias decisiones.
- Jerarquistas: quienes tienen reglas establecidas y procedimientos para regular sus riesgos.
- Fatalistas: quienes ven la vida como fugaz y cualquier intento de control como futilidad.

Una vez el mensaje llega a los receptores, puede ser procesado de variadas formas por cada persona (percepción del riesgo) y puede ser re-trasmitido por dos vías: en primer lugar, retroalimentación a las fuentes y a los transmisores si existen canales disponibles, o por otro lado, puede ser compartido con otros receptores (lo que es denominada como amplificación social del riesgo) (1).

Percepción del riesgo

Los receptores de los mensajes incluyen diferentes públicos (jóvenes y mayores, hombres y mujeres, de diferentes regiones, idiomas, etnias y religiones) por lo que un mismo mensaje puede generar un sinnúmero de interpretaciones, a este conjunto de reacciones se les denomina percepción del riesgo pues depende de marcos de referencia válidos y diferentes factores contextuales.

Según lo plantea Sandman, “los riesgos que matan a las personas y los riesgos que las alarman son diferentes”, por lo que establece que la percepción del riesgo es el resultado de la suma del “peligro” (un componente más técnico del riesgo) y la “indignación” (el componente percibido del público) (5, 6) (Figura 3).

Figura 3. Percepción del riesgo



Fuente: Sandman PM. Four kinds of Risk Communication. The Synergist, American Industrial Hygiene Association, Abril 2003.

Modificado por los autores.

Los riesgos nuevos suelen ser más temibles que aquellos riesgos con los que se ha convivido previamente, no sólo por la experiencia académica desde la percepción del experto sino desde el punto de vista del público que ya se ha enfrentado previamente a esa amenaza. Acorde al mencionado modelo, existen cuatro posibles clases de comunicación de riesgo, acorde a la percepción del riesgo y nivel de peligro (6, 7) (figura 4).

Figura 4. Clases de comunicación de riesgo



Fuente: Sandman PM. Four kinds of Risk Communication. The Synergist, American Industrial Hygiene Association, Abril 2003. Modificado por los autores.

Amplificación social del riesgo

El segundo concepto clave en comunicación del riesgo antes de llevarlo a la práctica es el de la teoría de la amplificación social del riesgo (SARF, siglas en inglés de *Social Amplification of Risk Framework*), que fue propuesto por Kasperson en 1988, planteando que ciertos aspectos de las amenazas dependen de la interacción de las fuentes psicológicas, sociales y culturales, que pueden disminuir o amplificar las percepciones del riesgo. Es decir, el concepto previo de percepción del riesgo depende de las interacciones con otros receptores. Por ejemplo, es muy probable que construya mi opinión sobre cierta información

con base a mi propia experiencia, como a lo que me comentan mis colegas, vecinos y amigos (8).

Esta amplificación suele afectar a ciertas amenazas relativamente “de bajo riesgo” para los expertos que pueden tornarse como el centro particular de preocupación e interés sociopolítico dentro de una sociedad (intensificación del riesgo) como ocurrió recientemente en el país con la amplia discusión de los efectos adversos de las vacunas antiviral del Papiloma Humano. Asimismo, algunas amenazas “de alto riesgo” son atenuadas por la sociedad, como el tabaquismo o la exposición a radiación (9).

Estrategia de comunicación del riesgo

Una vez ampliados los conceptos de percepción del riesgo y de amplificación social del riesgo, es factible dar pie a cómo es entendida la comunicación del riesgo en la práctica. La OMS en su curso de autoaprendizaje virtual sobre el tema establece que el primer paso es acercarse a la comunicación eficaz, aquella en la que es importante lo que se dice, cómo se dice y el mantener buenas relaciones con los medios masivos, buscando informar y asesorar sobre la forma en que se puede controlar el riesgo y mitigar sus efectos. Se identifica entonces que la comunicación del riesgo debe contar con características, actividades y etapas que se abordaran a continuación:

- Las características de la comunicación del riesgo están enmarcadas en planificación adecuada, utilizando un plan de manejo de medios claro y un plan interno de capacitación que permitan organizar una respuesta y que todos los miembros de una organización oficial de salud manejen un mismo mensaje. Los planes deben incluir borradores y formatos de comunicados de prensa, mensajes cortos para redes sociales virtuales, procedimientos para la vigilancia e identificación de canales de comunicación a utilizar (conferencias, comunicados, Internet, radio, TV, prensa, puerta a puerta, centros de llamadas, entre otros) (10).

A partir de estos planes construir una estrategia de comunicación del riesgo, que constituya un gran paraguas que cubra todas las acciones

de planificación. A su vez, la estrategia de comunicación debe estar acorde con los planes nacionales de respuesta y gestión de riesgo, en coherencia con la realidad del país.

Este proceso debe ser llevado a cabo por un equipo de comunicación de riesgo multidisciplinario, que sea capaz de investigar y analizar el contexto, examinar leyes y acuerdos internacionales y lograr concretar las instituciones y personas que deben ejercer el liderazgo de la comunicación (7) (figura 5).

Figura 5. Características de la estrategia de comunicación de riesgos en salud acorde a la OMS



Fuente: Organización Mundial de la Salud (OMS). Informe Mundial de la Salud (WHR): proteger a la población. Percepción de los riesgos. 2002

- La comunicación de riesgos y las actividades que aquí se describen son las contenidas en la capacidad básica seis del RSI y que incluye:

- Identificación de colaboradores y aliados.
- Conformación de un equipo a cargo de las comunicaciones públicas con funciones definidas en caso de un evento de salud pública.
- Identificación y entrenamiento de voceros para responder rápidamente (ser oportunos en comunicar noticias y en proporcionar actualizaciones regulares).
- Elaboración de planes especiales de comunicación para determinados eventos, que incluyan información pública y la movilización social.

- Capacidad de establecer criterios para divulgar información al público en consulta con el personal técnico-científico y las autoridades, antes de divulgar la información.
- Validación de los planes especiales.
- Planificación y ejecución de evaluaciones del componente de comunicación de riesgos luego de un suceso de salud pública que incluirán la evaluación de la transparencia, la pertinencia de los mensajes, el primer anuncio dentro de las primeras 24 horas que siguen a la confirmación del evento.
- Planificación para incluir las lecciones aprendidas en los planes operativos después de la evaluación de los eventos.
- Actualización de los canales de información con la comunidad y los medios de comunicación como sitios web, reuniones comunitarias, transmisiones de radio a nivel nacional, local u otros (11).

- El proceso de construcción y aplicación de la estrategia de comunicación del riesgo se lleva a cabo en cinco etapas: preparación, inicio, control, recuperación, evaluación, las cuales se pueden resumir de la siguiente forma:

- Etapa de preparación: es la planificación cuando no hay emergencias, permite mejorar el conocimiento de las amenazas y las vulnerabilidades de la población, con su percepción en el público. De este modo se debe realizar un análisis de riesgo preliminar, identificar los mensajes clave a transmitirse (a través de herramientas como mapas de mensajes), iniciar una revisión jurídica, investigación y análisis del contexto, planificación de la respuesta y evaluación de recursos, capacidades o inventario de recursos, identificación de públicos destinatarios, elaboración de mensajes y vigilancia de la comunicación y planes de respuesta para diferentes eventos.

- Etapa de inicio: cuando existe una emergencia o es imperativo transmitir un mensaje a la población para su protección, durante la cual se debe considerar la toma de medidas de control y mitigación, realizar un primer anuncio a medios de comunicación, identificar necesidades sentidas y mantener mecanismos permanentes de retroalimentación y actualización con la población, así como a los colaboradores y en situaciones de emergencia con punto de enlace para el RSI. Se debe ejecutar los planes de comunicación ante situaciones de materialización de riesgos, establecer un vocero oficial y coordinar la respuesta institucional.
- Etapa de control: cuando se logra controlar la amenaza y disminuir sus efectos, se debe aprovechar este momento de transición para readecuación de mensajes, capacitaciones e identificación de vacíos de comunicación, así como deben mantenerse activos los mecanismos de retroalimentación con la población.
- Etapa de recuperación: busca que la comunicación transmita las causas exactas y lleve a cambios de comportamiento sostenidos en la población, promoviendo la participación comunitaria. Debe persistir en la entrega de mensajes claves a la población, en especial a la más afectada o vulnerable, para reforzar los mensajes de prevención y persuadirlos de continuar con las orientaciones sanitarias.
- Etapa de evaluación: a partir de información obtenida por fuentes oficiales, el equipo de comunicación del riesgo y la población en general se deben revisar con detalle todo el proceso, desde la construcción hasta la aplicación de la estrategia, lo cual permite valorar la eficacia y sistematizar las lecciones aprendidas, además formular metodologías para una próxima emergencia (11).

Una vez se culmine la etapa de evaluación se corrige la estrategia en aquellos puntos que fueron identificados

como débiles y se fortalecen los aspectos positivos, se documenta la emergencia y una vez se presente un nuevo evento se reiniciará el ciclo. Desde la práctica siempre es posible mejorar la estrategia de comunicación para que el riesgo sea comprendido y gestionado de una forma óptima, sin embargo es relevante mencionar herramientas innovadoras que puedan jugar un nuevo papel en la comunicación del riesgo. La evaluación debe incluir el cumplimiento de los objetivos y actividades previstos en el plan, la comprensión de los mensajes por parte de la población, la rapidez con que se divulgaron los primeros anuncios y los anuncios que siguieron, la eficacia de los canales utilizados, el desempeño de los voceros y otros (11, 12).

Innovación para la comunicación del riesgo

Existen múltiples lecciones aprendidas desde las áreas de psicología, comunicación social, publicidad y lingüística que aportan nuevas herramientas que puedan enriquecer la construcción de estrategias de comunicación del riesgo, a continuación se mencionan y resumen tres de ellas.

- Mercadeo social

Consiste en la diferenciación o segmentación de las diferentes audiencias, ha recibido mayor interés desde el área de salud debido a que busca influenciar el comportamiento de la población a través del entendimiento de cómo cada audiencia piensa y solicita cambios (11).

- Técnicas de enmarque

Las técnicas de enmarque (o *framing*), hacen referencia a cambiar el marco de referencia de cualquier situación al usar escenarios alternativos o hipotéticos, de esta forma se buscaría que la población haga una interpretación en particular y evitar así la aparición de sesgos y malinterpretaciones (11).

- Enfoque de modelos mentales

El enfoque de modelos mentales (MMA, de las siglas en inglés de *Mental Model Approach*) se basa en

la idea que las personas representan el mundo de forma interna a la escala de modelos mentales de la realidad externa, por lo que el enfoque requiere comparar los modelos de los “expertos” a los modelos preestablecidos mentalmente en la población sobre la amenaza y luego crear mensajes que rectifiquen todas las diferencias existentes. Es polémico en el sentido que da como únicamente válida la opinión del experto, no hay suficiente información sobre su aplicación y puede llegar considerarse como “manipulatorio” (11).

Desafíos de la comunicación del riesgo

La comunicación del riesgo en salud es un tema trascendental que no ha tenido la relevancia que se esperaría y los debates al respecto aún son incipientes, pero hacia el futuro existen varios aspectos que pueden ser tildados como desafiantes y que pueden ser aplicados en situaciones de estabilidad y de materialización de riesgos, estos aspectos se han descrito como normas de comunicación de brotes de la OMS (12, 13).

- Construcción de confianza

En muchas circunstancias los mensajes son inicialmente juzgados no por su contenido sino por su fuente, los argumentos bien presentados pueden incluso tener un mal efecto si la fuente que los produce no es confiable o ha perdido su credibilidad. Dicha confianza en las fuentes de los mensajes es fácilmente perdible porque no es un proceso acumulativo, pero el principal factor que permite que se construya es la apertura, esto no solo significa hacer que la información esté disponible sino dar cuenta a la población sobre la base de las decisiones tomadas sin secretos ni manipulaciones de ningún tipo, demostrarle a la población que será tomada en cuenta para la toma de decisiones, que son tomados seriamente (12).

- Anuncio temprano

La comunicación previsor de un riesgo real o potencial para la salud es de suma importancia para alertar a las personas afectadas y reduce al mínimo la amenaza que supone una enfermedad infecciosa. Los anuncios tempranos, aun cuando contengan información incompleta, evitan los rumores y la información

errónea. Cuanto más tiempo tarden los funcionarios en dar la información, tanto más alarmante le parecerá al público cuando finalmente se divulgue, sobre todo si la da a conocer una fuente externa. Los anuncios tardíos socavan la confianza de la gente en que las autoridades sanitarias controlen el brote epidémico (12).

- Transparencia

Sandman y Lanard consideran que para reducir al grado máximo la incertidumbre se debe abogar por una transparencia total de los mensajes, lo cual se relaciona con la calidad, la veracidad y claridad de la información, evitando estigmatizar a una población o grupo determinado y posibles daños a un sector económico o político. Para mantener la confianza del público durante un brote epidémico se requiere proporcionar información oportuna y completa sobre el riesgo real o potencial que el brote representa y su control. Los cambios que ocurran durante un brote epidémico deberán comunicarse al público diligentemente y a medida que se presenten. La transparencia deberá caracterizar la relación entre los gestores del brote, la ciudadanía y los socios, habida cuenta de que fomenta el mejoramiento de los procesos de recopilación de información, evaluación de riesgos y toma de decisiones asociados con el control del brote epidémico (3, 12).

- Vigilancia

La sistematización de experiencias en comunicación de riesgos, acontecidas en diferentes regiones del mundo, señala que los mensajes eficaces se basan en la comprensión de las inquietudes públicas, independientemente de lo poco científicas o lo infundadas que puedan parecer. Actualmente se considera la comunicación de riesgos como un diálogo en el que los responsables de dar información respetan las inquietudes públicas como legítimas, intentan saber en qué se basan y luego ajustan los mensajes en consecuencia. Este diálogo de doble vía debe tomar en cuenta las normas sociales y culturales de las comunidades afectadas o vulnerables.

La vigilancia de la comunicación debe ser planificada con anterioridad al inicio de un evento adverso a la

salud. Algunos ejemplos para “escuchar” van desde las conversaciones espontáneas con la gente en la calle, el monitoreo de los medios de comunicación y redes sociales, la participación de los periodistas en reuniones para escuchar sus puntos de vista y el contacto con líderes comunitarios, hasta métodos más científicos como encuestas estructuradas de opinión, grupos focales, etc. A medida que evoluciona el brote se deben planificar los mecanismos de contacto de las autoridades con los principales líderes de opinión, con el fin de conversar con ellos acerca de las actitudes de la comunidad y sus inquietudes (12).

- Planificación

La comunicación con la gente en el curso de un brote epidémico plantea un desafío enorme para toda autoridad de salud pública y por consiguiente, exige una planificación rigurosa, por adelantado, que respete los principios descritos anteriormente. La planificación es un principio importante, pero más importante aún es que se traduzca en la adopción de medidas (12).

- Adaptación cultural del mensaje

Finalmente, otro hallazgo recurrente en las investigaciones de riesgo es la relación cercana entre la cultura diaria y los riesgos a los que se está expuesto, la comunicación de riesgo debe tener en cuenta todas las variables culturales y políticas que no pueden ser separadas de las estructuras subyacentes y no puede ignorar las interpretaciones que hacen los ciudadanos de cada riesgo (7, 12).

Discusión

La comunicación del riesgo ha surgido como uno de los componentes clave de la gestión del riesgo y es concebido como construcción social y estrategia de la salud pública para optimizar la difusión de la información a la población, generando una población más consciente de su exposición a los riesgos y qué medidas pueden tomar para controlarlos (o en su defecto mitigar sus efectos), es así como la población en general y los diferentes actores requieren de mensajes

diferenciados y niveles de su comprensión, canales, mensajes y medios expeditos de comunicación.

La OMS y el país vienen realizando grandes esfuerzos en aplicar la comunicación del riesgo como una herramienta clave y transversal en el marco de las etapas de gestión del riesgo que permita aportar en la disminución de la incertidumbre y proporcionar pautas de sus aplicabilidades. En Colombia la comunicación del riesgo en salud ha venido tomando relevancia en el marco del fortalecimiento de capacidades básicas a las que el país como estado miembro de la OMS se ha comprometido a cumplir en el marco del RSI, no tal solo en situaciones de materialización de riesgos, sino también en situaciones de estabilidad promoviendo la disminución de amenazas y vulnerabilidades a todos los niveles.

La comunicación del riesgo permite entre otros, entablar un dialogo claro que precisa de unas características, actividades y etapas, en el marco de unas normas de comunicación que son aplicables en todas las etapas de gestión del riesgo, esto se puede resumir, en que el mensaje debe ser claro, con contenido entendible y diferenciado a todas las partes, permitiendo su interacción y realimentación, el mensaje debe ser transmitido a través de los canales más expeditos y requiere un seguimiento en la manera en que población percibe el riesgo y de las intervenciones dirigidas por las instituciones.

Para que una respuesta en salud sea efectiva y cumpla con los objetivos institucionales, requiere de una coordinación estructurada donde participan diferentes actores bajo un mismo propósito, sin embargo no todos tienen el mismo nivel de comprensión del riesgo, por lo que se requiere del uso de la comunicación del riesgo para divulgar información a todos los niveles y a través de esta estrategia coordinar la preparación y ejecución de la respuesta, de tal manera se convierte en una etapa fundamental y que debe ser incluido por todas las instituciones en sus planes de acción.

Las situaciones de estabilidad dentro de las rutinarias de las instituciones precisan unas funciones específicas de comunicación y vigilancia de la

información, dentro de las que se destaca la vigilancia de la percepción de los actores y de los medios de difusión, estas actividades pretenden preparar la respuesta en comunicación del riesgo ante situaciones de emergencia o materialización de riesgos de manera articulada al plan de acción general, toda vez que son situaciones que pueden generar y evidenciar las debilidades institucionales y pérdida del prestigio de reputación institucional, por lo que los enfoques de comunicación y del plan deben contemplar todos los posibles escenarios.

Conclusiones

La comunicación del riesgo hace parte de las etapas de gestión del riesgo, siendo un componente transversal a todas las etapas, permite la participación y construcción de sociedad, aportando indistintamente a todos los actores a la comprensión del riesgo y de las estrategias de reducción.

La comunicación del riesgo tiene una secuencia de eventos claros, desde la existencia del riesgo, la identificación del riesgo por las fuentes con su posterior generación del mensaje, la transmisión del mensaje y terminando con la recepción de la información en la población, la cual tiene múltiples sistemas de valores y contextos lo que lleva a diferentes interpretaciones de un mismo mensaje (percepción del riesgo) y a diferentes formas de aumentar o disminuir su impacto (amplificación social del riesgo).

Desde la salud pública ya hay definidas metodologías para realizar una mejor comunicación del riesgo, como las estrategias de comunicación propuestas por la OMS y herramientas novedosas como el mercadeo social y las técnicas de enmarque. La comunicación del riesgo en salud es un tema transcendental cuyos debates aún son incipientes y requieren mayor profundización.

La comunicación de los riesgos promueve el conocimiento y la comprensión de los riesgos conocidos y desconocidos, a través de información sensibilizada y planificada para responder inquietudes y disminuir la ansiedad de la comunidad.

Definir las estrategias de comunicación constituye un elemento fundamental en función de los riesgos o de las crisis previstas permitiendo identificar los posibles escenarios y así orientar a la población a tomar decisiones que ayuden a proteger la salud individual y colectiva.

Recomendaciones

Se recomienda implementar la estrategia de comunicación de riesgos como parte esencial de los planes locales y nacionales de manera rutinaria, en conformidad con las etapas de gestión del riesgo en situaciones de estabilidad y emergencias sanitarias o materialización de riesgos en salud pública. Su proceso de trabajo y planificación más importante tiene lugar en la etapa de preparación, es decir antes del inicio de una emergencia con impacto en la salud pública.

Se recomienda implementar la comunicación de los riesgos como estrategia, que permita articular e involucrar a todos los actores en la planificación de las actividades y facilitar la adecuada interacción entre los mismos, teniendo como fin la comprensión del riesgo y responder a necesidades y preocupaciones.

En situaciones de materialización de riesgos, la comunicación del riesgo debe ser uno de los ejes a manejar e involucrar en la respuesta, aunado al plan de respuesta general y cuyo propósito es apoyar en el control de las situaciones y proporciona pautas para evitar el trastorno social posible.

Bibliografía

1. Fischbacher-Smith D, Irwin A, Fischbacher-Smith M, Bringing light to the shadows and shadows to the light: risk, risk management, and risk communication. Capítulo en: Risk communication and public health (2° edición). Oxford University Press - United States. Nueva York, Estados Unidos. 2010.
2. Fischbacher-Smith D, Calman K. A precautionary tale- the role of the precautionary principle in policy-making for public health. Capítulo en: Risk communication and public health (2° edición). Oxford University Press - United States. Nueva York, Estados Unidos. 2010.
3. Organización Panamericana de la Salud (OPS), Universidad del Norte, Colombia. Conceptos básicos módulo 1, material del curso de autoaprendizaje Comunicación de riesgo: fortaleciendo capacidades para la implementación del RSI. 2011.
4. Pidgeon N, Henwood K. The social Amplification of Risk Framework (SARF): theory, critiques, and policy implications. Capítulo en: Risk communication and public health (2° edición). Oxford University Press - United States. Nueva York, Estados Unidos. 2010.
5. Covello V, Sandman PM. Communication of risk: evolution and revolution. En Anthony Wolbarst, Solutions to an Environment in Peril. Baltimore- John Hopkins University Press. 2001. pp. 164-178. Disponible en: <http://www.psandman.com/articles/covello.htm>
6. Sandman PM. Four kinds of Risk Communication. *The Synergist, American Industrial Hygiene Association*, Abril 2003. pp. 26-27. Disponible en: <http://www.psandman.com/col/4kind-1.htm>.
7. Organización Mundial de la Salud (OMS). Informe Mundial de la Salud (WHR) 2002: Proteger a la población, capítulo 3. Percepción de los riesgos. 2002. Disponible en: <http://www.who.int/entity/whr/2002/en/Chapter3S.pdf?ua=1>
8. Fischhoff B. Risk perception and communication unplugged: Twenty years of process. *Risk Analysis*, Vol. 15, Num. 2. 1995. Disponible en: <http://www.apa.org/about/gr/science/advocacy/2004/fischhoff.pdf>
9. Lavell A. Sobre la gestión del riesgo: Apuntes hacia una definición, material del curso de autoaprendizaje Comunicación de riesgo: fortaleciendo capacidades para la implementación del Reglamento Sanitario Internacional 2011.
10. Bennett P, Calman K, Curtis S, Fischbacher-Smith D. Understanding public responses to risk: policy and practice. Capítulo en: Risk communication and public health (2° edición). Oxford University Press - United States. Nueva York, Estados Unidos 2010.
11. Center of Control of Diseases (CDC), Canadian International Development Agency, Organización Panamericana de la Salud (OPS). Guía para la elaboración de la estrategia de comunicación de riesgo: de la teoría a la acción. Washington, Estados Unidos 2011. Disponible en: <http://www.msal.gob.ar/images/>

stories/ryc/graficos/0000000750cnt-2014-04_estrategia-comunicacion-riesgo.pdf

12. Organización Mundial de la Salud (OMS). Guía de la Organización Mundial de la Salud para planificar la comunicación en caso de brotes epidémicos. Washington, Estados Unidos, 2008. Disponible en: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44162/1/9789243597447_spa.pdf
13. Viswanath K. Health communication. Capítulo en: Guest C, Ricciardi W, Kawachi I, Lang I. Oxford Handbook of Public Health Practice (3° edición). Oxford, Reino Unido 2013.

Lista de figuras

Figura 1. Elementos constitutivos de la comunicación del riesgo.

Figura 2. Formas propuestas por Fischbacher para elaborar los mensajes.

Figura 3. Percepción del riesgo.

Figura 4. Clases de comunicación de riesgo

Figura 5. Características de la estrategia de comunicación de riesgos en salud acorde a la OMS