

## Programa de entrenamiento en epidemiología de campo

### Módulo 4

Comunicación para la  
vigilancia en salud pública.  
Unidad 1



### Objetivos de aprendizaje

- Aumentar la capacidad del personal para comunicar efectivamente los datos de vigilancia y reportes de información entre niveles para fomentar la toma de decisión en salud pública.
- Mejorar los procesos de comunicación de riesgo a las comunidades y autoridades sanitarias para dar a conocer los problemas de salud pública relevantes para la población a nivel local.
- Fortalecer las habilidades comunicacionales del personal de salud pública dentro del contexto de la vigilancia para comunicarse asertivamente, incentivando una mejor comunicación entre todos los niveles.

### El ciclo de vigilancia: Comunicar la información del Sistema de Vigilancia, adoptar medidas en Salud Pública

La información que resulta del proceso de vigilancia es importante para la orientación de intervenciones en salud pública. Por esta razón, el personal encargado de llevar a cabo acciones de vigilancia en salud pública, debe conocer que la comunicación del sistema de Vigilancia no solo está determinada por la consolidación de informes que contienen datos y análisis de variables epidemiológicas, sino está condicionada directamente



por cómo esa información es presentada (difusión de la información) e interpretada por distintos niveles de decisión.(1)

En ese sentido, se debe recordar que se va a interactuar con colegas, funcionarios de diferentes disciplinas, tomadores de decisiones, asistiendo a las reuniones interinstitucionales como son por ejemplo los comités de vigilancia epidemiológica (COVE) y las unidades de análisis. También, al participar en reuniones con la comunidad u otros sectores, o incluso en situaciones de emergencias, explicando cómo los datos sirven para tomar acciones en salud pública a los medios de comunicación local.

La responsabilidad va más allá de velar solamente por la calidad y precisión de los datos, sino de trabajar por que estos se entiendan, aún más en escenarios de alta incertidumbre de la información, por ejemplo, en la pandemia por COVID-19. El propósito de la comunicación de información de la vigilancia en salud pública es desarrollar la capacidad decisiva del equipo local, para poder dialogar a través de diferentes recursos y canales la situación epidemiológica, y tener retroalimentación para mejorar las acciones realizadas ante la presentación de eventos de interés en salud pública notificados.(2)

Al planificar la comunicación relacionada con la vigilancia de enfermedades, el personal de vigilancia debe responder estas cinco preguntas:

- ¿Quién necesita esta información?
- ¿Cómo se compartirá esta información?
- ¿Qué información se compartirá?
- ¿Cuándo se compartirá la información?
- ¿Con qué frecuencia se proporcionarán actualizaciones?

Recuerde que los resultados deben compartirse con las personas y funcionarios que pueden mejorar la salud pública. Además de los socios del sistema de vigilancia, estos pueden incluir otros profesionales de salud pública, personas que toman decisiones, proveedores de atención médica y el público.

Una vez que haya decidido quién recibirá la información, desarrolle una forma de compartir los datos. ¿Crearé un informe por escrito? ¿Realizaré anuncios públicos? ¿Publicaré la información en un sitio web?, puede elaborar boletines semanales, mensuales, anuarios de los diferentes eventos y según la audiencia objetivo podrá elaborar brochure o volantes con información específica.

Además, considere cuándo y con qué frecuencia se compartirán los resultados. Posiblemente, esto dependa de la naturaleza de la enfermedad y de la audiencia a la que se dirija. Por lo general, los informes se comparten



de manera mensual, trimestral o anual, pero también puede tener un informe resumido semanalmente.

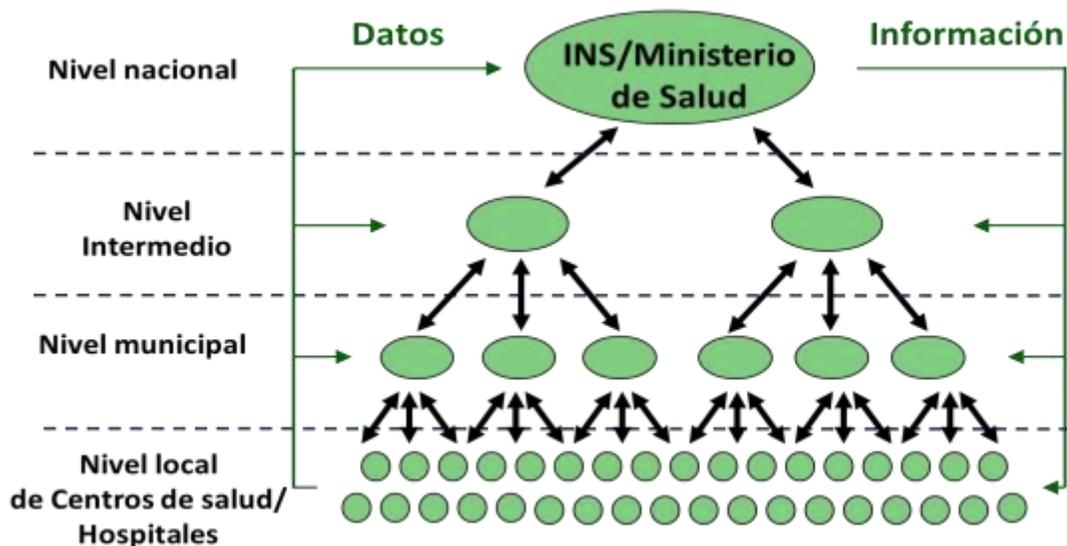
## Objetivo 1

### Cómo comunicar efectivamente los datos de vigilancia y reportes de información

Para realizar una comunicación efectiva de los datos se requiere de la comprensión de las percepciones de las partes interesadas, de las preocupaciones y necesidades, así como de sus conocimientos y su enfoque. Una comunicación efectiva debe ser capaz de identificar y poder manejar desde un principio las dudas o inquietudes más importantes, despejar los rumores y responder a los cuestionamientos básicos de las situaciones como son: ¿Qué ocurrió? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Cómo ocurrió? ¿A quiénes? ¿Cuáles son sus impactos?

Es adecuado, también, promover los mensajes constructivos y neutrales sobre los datos y sus efectos en la salud pública, evitando el empleo de términos que puedan asociarse a preferencias de tipo particulares o por ejemplo político-partidarias.

### Niveles dentro del país para fomentar la toma de decisión en salud pública.



Según el Artículo 24. del Decreto 3518 de 2006, menciona la Divulgación de resultados:



“Todos los responsables del Sistema de Vigilancia en Salud Pública que desarrollen procesos de análisis de información de salud pública, deberán divulgar los resultados de la vigilancia en el ámbito de influencia de cada entidad, con el propósito de orientar las acciones que correspondan frente a la salud colectiva, en la forma y periodicidad que establezca el Ministerio de la Protección Social, adaptando la información para su difusión, de acuerdo al medio de divulgación, tipo de población y usuarios a los que se dirige”

En cada unidad primaria de datos (UPGD) el primer captador de la información es el profesional de la salud que atiende al usuario y hace un diagnóstico presuntivo y es quien se encarga del diligenciamiento de la ficha de notificación individual y/o colectiva según sea el caso, de ahí la ficha y la información se direcciona al responsable que consolida y reporta la misma a través de la herramienta establecida con este fin, con la periodicidad determinada en el Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública – SIVIGILA.

Por lo general, los datos se consolidan o resumen durante una o más de estas transiciones, por lo tanto, es en los niveles locales en donde se conocen todos los detalles de la situación. Los datos suelen fluir a los niveles superiores (departamental, distrital, nacional e internacional), pero también es importante compartir los resultados del análisis con los niveles inferiores.

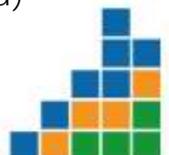
Es posible que recuerde que dijimos que “El análisis convierte los datos en información”. El análisis puede y debe hacerse en cada uno de los niveles; municipal, departamental, y en el nivel nacional en el Instituto Nacional de Salud y/o Ministerio de Salud, y los resultados del análisis – la Información – debe volver a proporcionarse a los niveles inferiores, denominado realimentación. Ese es el motivo por el cual es fundamental que el personal a nivel local pueda llevar a cabo una recopilación, análisis e informe de datos de buena calidad.

## Difusión de la información

La difusión periódica de la información que resulte del análisis e interpretación de los datos recolectados y de las medidas de control tomadas, constituye una de las etapas cruciales de la vigilancia.

Dado que el análisis de datos debe realizarse en todos los niveles del sistema, la realimentación del sistema debe también llegar a esos mismos niveles.

Los datos de la vigilancia tienen una jerarquía de flujo; ellos fluyen desde el nivel más periférico, que es donde se generan (médico, personal de enfermería, personal auxiliar, servicio de urgencias, laboratorio, comunidad) hacia el nivel regional.



Una vez consolidados, se remiten al nivel nacional. Cada nivel debe generar informes periódicos con los datos de vigilancia dirigidos al nivel anterior y a las organizaciones, instituciones, autoridades políticas y ciudadanas de su ámbito, al igual que a la población general. Este proceso de retorno de información constituye la realimentación del sistema de vigilancia.

La realimentación del sistema en lo referente a difusión de información es acumulativa, lo que quiere decir que el personal de salud generador de datos puede y debe recibir información de todos los demás niveles de análisis.

Esta práctica ayuda a involucrar a los notificadores en las tareas de vigilancia, haciendo evidente la utilidad y necesidad de los datos que generan y recibiendo una imagen más amplia e integral del evento objeto de vigilancia y control. En contrapartida, el sistema de vigilancia se fortalece. El propósito final de la difusión de información de la vigilancia en salud pública es desarrollar la capacidad resolutive del equipo local, cuya participación se estimula con el retorno de informes consolidados de la situación epidemiológica, que permite evaluar su propia contribución al desarrollo de las acciones de control.

Los instrumentos de difusión de información son muy variados, pudiendo abarcar boletines periódicos, revistas, publicaciones científicas, reuniones, prensa, radio, correo electrónico, página web. No obstante, la diversidad, las redes locales de salud pueden fortalecerse significativamente con la realimentación de la información de sus sistemas de vigilancia con la disseminación de un boletín epidemiológico o de vigilancia en salud pública en forma regular. El aspecto más importante en esta tarea es mantener la regularidad o periodicidad de la difusión de información.

## Ejemplos divulgación de la información de la vigilancia en salud pública

- Alertas internacionales
- Páginas web
- Informes epidemiológicos
- Infografías
- Revistas nacionales e internacionales
- Revistas indexadas
- Libros y boletines de otras instituciones

## Objetivo 2

### Qué es la comunicación de riesgo (CR)

Es una forma de comunicación para prepararse y responder a situaciones de riesgo y emergencias. Es un componente fundamental e integral en la



gestión del riesgo; está enfocada en el diálogo con las poblaciones afectadas y públicos interesados. (3)(4)

Utiliza variadas técnicas de comunicación que van desde el uso de los medios de comunicación masiva, enfocado a una comunidad o a pequeños grupos de interés. Requiere de la comprensión de las percepciones de las partes interesadas, de las preocupaciones y creencias, así como de sus conocimientos y prácticas. Una comunicación de riesgos efectiva debe ser capaz de identificar y poder manejar desde un inicio, los rumores, así como la desinformación y otros desafíos de la comunicación. (5)(6)

Una buena comunicación del riesgo permite que toda persona expuesta a un riesgo sea capaz de tomar decisiones informadas para mitigar los efectos de la amenaza (por ejemplo, el brote de una enfermedad), y tomar las medidas y acciones adecuadas de protección y prevención. (7)(8).

Además, porque genera confianza en las comunidades fomentando comportamientos protectores, complementando los sistemas de vigilancia existentes, reduciendo al mínimo la perturbación social y económica, y brindando la capacidad de prepararse ante graves amenazas de salud pública, responder a ellas y recuperarse. (5)(7)

Una comunicación de riesgos eficaz no sólo salva vidas y reduce la propagación de enfermedades, sino también permite a los países y las comunidades, el preservar su estabilidad social, económica y política de cara a emergencias. (9) (10)

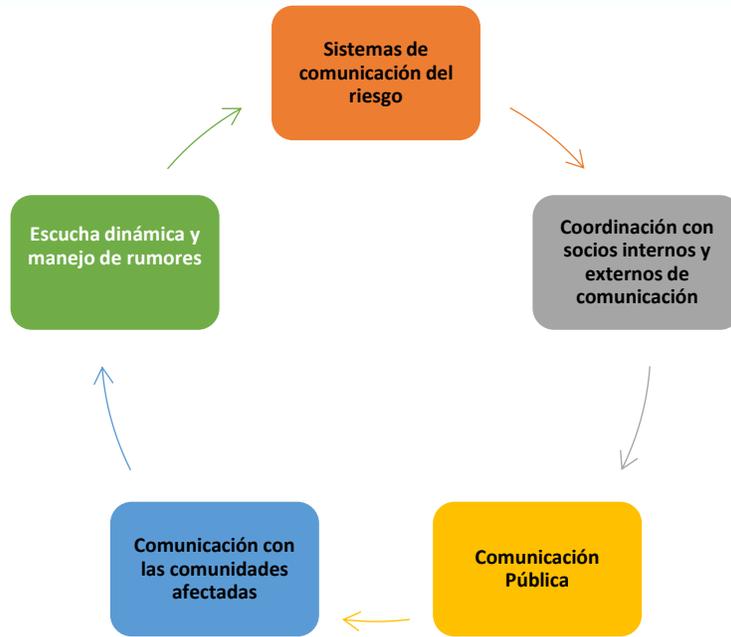
## Cuál es el componente normativo

La comunicación de riesgos es un componente integral de la gestión de riesgos para la salud pública y una capacidad básica en el marco del Reglamento Sanitario Internacional (RSI). un marco legal diseñado para ayudar a los países a prevenir y responder a los riesgos de salud pública. (3)(4)

## Modelo integrado para la comunicación de riesgos

Este modelo muestra la importancia de analizar la crisis o el multirriesgo y todo tipo de emergencias de salud pública, y toda la gama de funciones de comunicación de riesgos realizadas tanto por sistemas como por actores. Además, está diseñado para fomentar el desarrollo de capacidades de comunicación de riesgos que sean sostenibles, sistemáticas, flexibles y escalables para satisfacer las necesidades de diversos eventos y necesidades de los países.



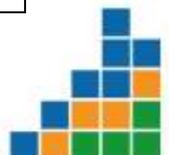


## Cómo se realiza la estrategia de comunicación a las comunidades y autoridades sanitarias

Requiere de la comprensión de las percepciones de las partes interesadas, de las preocupaciones y creencias, así como de sus conocimientos y prácticas ante los riesgos. Una comunicación de riesgos efectiva debe ser capaz de identificar y poder manejar desde un inicio los rumores, así como la desinformación y otros desafíos de la comunicación.

Otra de las virtudes de la CR, es su capacidad de escuchar, la importancia de situar a los profesionales de la salud como personas que comprenden las preocupaciones y motivaciones de la gente. La comunicación sólo funciona cuando hay confianza entre las voces autorizadas, las autoridades y los afectados. Sin ella, es poco probable que las personas sigan las recomendaciones brindadas. Para lograrla, a su vez, es necesario comprender las creencias, preocupaciones y percepciones de la gente ante los riesgos, lo que es tan importante como proporcionarles evidencias y orientación. (2) Principalmente los trabajadores de salud son los llamados en sus comunidades a estar al tanto del surgimiento de nuevos peligros o amenazas.

	Qué necesita la comunidad	Que la conozcan y caractericen sus riesgos Que la traten bien y la empoderen para sobrepasar la situación de riesgo
--	---------------------------	--



		<p>Que no la victimicen o las hagan sentir utilizadas (hacer intervenciones una vez o no realizar seguimiento continuo)                  Mejorar conocimientos sobre cuidado del medio ambiente y sobre su salud                  Conocer como buscar ayuda e informar al sistema de atención                  Conocer dónde encontrar información y comunicarse con las autoridades</p>
	<p>Rol personal de salud</p>	<p>Comprometerse con las familias y el público                  Crear conciencia sobre estado de salud                  Fomentar el cambio de comportamiento                  Mantener o restaurar la confianza                  Escuchar activamente y mantener el diálogo                  Responder preguntas                  Lograr participación e involucramiento de la mayoría de los integrantes de las familias y/o comunidad a intervenir</p>

### Objetivo 3

#### Coordinación de equipos de comunicación para la vigilancia

	<p>Qué necesita el equipo de comunicación de riesgo</p>	<p>Conformar el sistema de comunicación de riesgo intersectorial                  Crear una estrategia de comunicación de riesgo en salud                  Participación</p>
	<p>Rol del talento humano de salud pública.</p>	<p>Ser parte del equipo de comunicación de riesgo                  Apoyar en la coordinación con socios internos y externos                  Contribuir al análisis de indicadores. Análisis situacional y estadística de vigilancia epidemiológica                  Ayudar a identificar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la estrategia de comunicación de riesgo                  Participar en la ejecución del cronograma, análisis de costos de inversión y capacidad de talento humano institucional.                  Identificación de actores clave                  Apoyar la ejecución, vigilancia, cumplimiento y control.</p>

#### Habilidades comunicacionales del personal de primera línea dentro del contexto de la vigilancia



 <p>Rol del talento humano de salud pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saber manejar la incertidumbre y expectativa de lo que se conoce y lo que no se conoce.</li> <li>- Responder solicitudes de información.</li> <li>- Realizar manejo de rumores.</li> <li>- Usar herramientas para comunicarse: encuadre</li> <li>- Ser un portavoz entrenado y calificado.</li> <li>- Activismo social en redes sociales si es de su preferencia.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saber explicar conceptos difíciles o técnicos con palabras sencillas y adecuadas al contexto social en el que se encuentre.</li> <li>- Aportar datos útiles para que la gente pueda tomar decisiones con base a evidencia y consensos científicos.</li> <li>- Influir a nivel digital y presencial a las comunidades con mensajes que informen y desmientan mitos.</li> </ul>

### Herramientas para comunicarse asertivamente con el personal de salud pública a nivel regional y nacional

	<p>Qué necesitan los tomadores de decisión</p>	<p>Tomar decisiones sobre intervenciones de riesgo          Tener colaboración con las respuestas y formulación de políticas públicas          Necesidad de cumplir agenda política y normativa          Realización de políticas públicas con soporte científico          Mostrar resultados de gestión          Mantener una agenda actualizada del paso a paso del manejo de la situación por parte de los equipos de gestión del riesgo          Incrementar la confianza en las autoridades</p>
	<p>Rol del talento humano de salud pública.</p>	<p>Comunicar efectivamente los resultados de vigilancia y análisis de riesgos.          Identificar a los formuladores de políticas para elaborar nuevas estrategias en el manejo y control de riesgos que puedan afectar la salud de las poblaciones.          Apoyar en un plan de comunicación ante crisis de información en la población.</p>

## Conclusiones

La comunicación de riesgo en salud pública es una estrategia planificada que demanda conocimientos básicos de comunicación en crisis. Exige planificación e inclusión de la población tomando en cuenta sus preocupaciones, intereses, realidad social y cultural.

*Una buena estrategia de comunicación no reemplaza una mala estrategia sanitaria pero una mala comunicación puede hacer fracasar una buena estrategia sanitaria.*

## Bibliografía

1. Care L. Clean Air is a Human Right Brief Background of the initiative [Internet]. Available from: <http://doctorsforcleanair.org/guide.pdf>
2. Olleta AA. La importancia de comunicar bien en el ámbito sanitario. The Conversation [Internet]. 2020 Jan;1. Available from: <https://theconversation.com/la-importancia-de-comunicar-bien-en-el-ambito-sanitario-129282>
3. Gomez L. Risk communication in health: theoretical and methodological aspects for the control of sanitary public emergencies. Medisan. 2017;21(10):3062-5.
4. Organización Mundial de la Salud. Reglamento Sanitario Internacional [Internet]. Vol. 2005, OMS. 2016. 1-104 p. Available from: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/246186/9789243580494-spa.pdf?sequence=1>
5. Organización Panamericana de la Salud. Guía del Módulo 2. Coordinación de la comunicación pública [Internet]. Available from: [https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/20961/mod\\_page/content/2/documentos\\_modulos/M2esta\\_es\\_Guia\\_para\\_el\\_estudiante\\_version\\_2\\_3\\_.pdf](https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/20961/mod_page/content/2/documentos_modulos/M2esta_es_Guia_para_el_estudiante_version_2_3_.pdf)

