

Acciones de comunicación de riesgos y movilización comunitaria con respecto a la infección por el virus del Zika

Este documento propone posibles acciones de comunicación de riesgos en relación a la infección por el virus del Zika y otras posibles afecciones relacionadas con esta enfermedad.

El documento está dirigido a los Ministerios de Salud y a otros actores del sector salud, para que, junto a sus equipos nacionales (multidisciplinarios) de comunicación y movilización social, adapten la información según las necesidades propias de cada país y el público al cual se dirigirán.

Objetivos de la comunicación

- Comunicar oportunamente información exacta sobre el virus del Zika, integrando las preocupaciones de salud pública y las necesidades de información de la población respecto a las posibles afecciones relacionadas con esta enfermedad.
- **Continuar fomentando cambios conductuales de comportamiento individual y participación comunitaria para el control del vector y sus criaderos en los hogares.**
- Mantener al público plenamente informado sobre el riesgo, explicar lo que se sabe y los procesos que se realizan para conocer lo no se sabe sobre el virus y su impacto en la salud de determinados grupos de la población.
- Mantener la credibilidad y la confianza del público mediante la difusión de información precisa, basada en la ciencia.
- Establecer un sistema de monitoreo que permita conocer especulaciones y conjeturas, para disipar los rumores y desmentir la información incorrecta y las concepciones erróneas lo más rápido posible.
- Responder rápidamente a las inquietudes y a las necesidades de información específicas del público, de los proveedores de asistencia sanitaria y de la comunidad de salud pública
- Adoptar un enfoque gubernamental unificado y coherente para la comunicación estratégica y operativa. Incluir a socios y aliados de los sectores no gubernamentales (organizaciones no gubernamentales, sector privado, grupos comunitarios)
- Establecer un sistema que permita mantener la coherencia de los mensajes emitidos por los funcionarios del gobierno nacional, los servicios de salud y las autoridades sanitarias locales.
- Compartir de manera dinámica la información pública del primer caso con las contrapartes locales e internacionales afectadas, para aumentar al máximo la concientización del público y la coherencia interinstitucional de los mensajes acerca del virus del Zika.

Hipótesis fundamentales

- Sin mosquito no hay enfermedad. **La reducción del mosquito *Aedes*, la eliminación de sus criaderos, evitar las picaduras y mejorar las condiciones ambientales de las viviendas y sus entornos siguen siendo las herramientas fundamentales de lucha para disminuir el riesgo de transmisión de la infección por el virus del *Zika*.**

Hipótesis en relación con asociación con la microcefalia

- Si ocurren más casos de microcefalia en otros países de las Américas, los medios de comunicación o las redes sociales pueden ser los primeros en anunciarlo extraoficialmente. El primer caso podrá generar una alarma particular en la población de embarazadas. Esto también llevará a que los médicos deban responder a sus preocupaciones.
- Habrá un lapso entre los informes del primer presunto caso y el primer caso confirmado. Mientras más prolongado sea este período, mayor será el nivel de especulación en los medios de comunicación y entre el público.
- El período que transcurre entre la confirmación positiva hasta que se anuncia al público deberá ser muy breve.
- Habrá una gran demanda de información por el público y los medios nacionales e internacionales.
- Las redes sociales multiplicarán de manera exponencial la presión y las exigencias para recibir información. Además, ampliarán enormemente el potencial de que la información incorrecta y los rumores se difundían con suma rapidez.
- Habrá información incompleta, información incorrecta, rumores y conceptos erróneos entre el público. Es posible que las personas adopten medidas basadas en esta información.
- Habrá enormes exigencias inmediatas y constantes para recibir información de las autoridades sanitarias, los asociados, los medios de información, las instancias normativas, el público en general y otros públicos. Esta exigencia ejercerá una presión considerable sobre el gobierno para que presente los hechos rápidamente. La población de trabajadores de la salud también enfrentará una demanda de información inmediata, particularmente entre los que trabajan con embarazadas
- Las orientaciones y las recomendaciones relativas a la salud pueden variar a medida que aprendemos más acerca de las microcefalias y su posible relación con la aparición del virus del Zika. Pero se debe mantener informados de inmediato al público y a otros interesados directos de las nuevas recomendaciones tan pronto como se elaboren.

Guía de mensajes clave

Los mensajes deben ser oportunos, precisos, aplicables y pertinentes para el público, y por lo tanto deben variar en relación con la audiencia con la que se trabaje.

Los productos de comunicación deben ser testeados para analizar el impacto de los mensajes en el público y revisar si se han conseguido cambios conductuales en referencia al control del vector.

A continuación figura una lista de preguntas concretas que pueden surgir acerca de la infección por el virus del Zika y otras afecciones probablemente relacionadas.

- ¿Qué es el zika?
- ¿Cuáles son los síntomas?
- ¿Qué lo diferencia del dengue y la chikungunya?
- ¿Qué debo hacer si tengo síntomas de la enfermedad?
- ¿Quiénes están a cargo y qué están haciendo esas personas para investigar y controlar la situación?
- ¿Qué están haciendo las autoridades sanitarias para abordar esta situación? ¿Los ministerios de salud? ¿Las autoridades de control fronterizo?
- ¿En qué medida debe el público en general y en particular las embarazadas estar preocupados?
- ¿Cómo puedo protegerme a mí mismo y a mi familia de la infección por el virus del Zika? ¿Cuál es el riesgo para la comunidad?
- ¿Puede provocar la muerte? ¿cuándo debo ver a un médico? ¿Cómo se puede diagnosticar?
- ¿Hay tratamientos antivíricos u otros tratamientos? ¿Hay una vacuna? ¿Se puede transmitir por sangre o contacto sexual? ¿Se puede transmitir de madre a hijo?
- ¿Cómo afecta el virus del Zika a las embarazadas y a los fetos? ¿Qué se recomienda a las embarazadas que están en zonas donde circula el zika?
- ¿Se puede viajar a un país donde está circulando el zika?
- ¿Qué se recomienda a mujeres en edad sexual reproductiva con respecto a futuros embarazos en zonas donde circula el virus?
- ¿La madre puede transmitir el zika a su bebé durante el embarazo o el parto?
- ¿Qué es la microcefalia congénita? ¿El zika puede producir malformaciones congénitas, como la microcefalia? ¿Cómo se confirma si un bebé tiene microcefalia?¹
- ¿El zika puede producir Síndrome de Guillem Barré?

¹ Para más información sobre cómo responder a estas preguntas pueden dirigirse a la sección de preguntas frecuentes de la página web de la OPS www.paho.org/viruszika

EL CONTROL Y ELIMINACIÓN DEL VECTOR COMO ESTRATEGIA PRINCIPAL

Reducir las poblaciones de mosquitos, la eliminación de los criaderos y evitar las picaduras sigue siendo la estrategia de acción más importante para la prevención y control de la infección por el virus de Zika. Esta estrategia debe incluir acciones intersectoriales para los temas de eliminación de basura y maleza, suministro y conservación de agua segura, entre otras acciones tendientes a la eliminación del vector.

Los mensajes claves a la población deben estar relacionados con las acciones individuales, comunitarias y con los cambios de conducta necesarios para eliminar y controlar al mosquito, así como para evitar la picadura.

SIN MOSQUITO NO HAY ZIKA

El zika es un virus que se transmite a la persona a través de la picadura de mosquitos infectados. Cuando el mosquito se alimenta con sangre de alguien infectado y después pica a otras personas, les transmite el virus del Zika que puede llegar a causar la enfermedad.

Prevenir implica el conocimiento del comportamiento del mosquito y su cría, así como la responsabilidad ambiental y de cada individuo en la lucha contra el mosquito.

ENTENDER AL MOSQUITO

- El mosquito *Aedes* es el transmisor de la infección por el virus del Zika. Es un mosquito que vive dentro y en los alrededores de las casas y se reproduce en cualquier recipiente con agua.
- El mosquito necesita entre 7 y 10 días para nacer, y una vez nacido puede vivir hasta 6 semanas.
- Los mosquitos *Aedes* ponen sus huevos cada 3 o 4 días. Una hembra puede llegar a poner alrededor de 400 huevos en su vida. Los huevos también pueden resistir condiciones de sequía por más de un año y evolucionar a mosquito cuando entran en contacto con el agua.
- La hora de mayor actividad del mosquito y de riesgo de picaduras es a primera hora de la mañana y al atardecer.

PARA CONTROLAR Y ELIMINAR AL MOSQUITO, TODOS TENEMOS QUE PONER DE NUESTRA PARTE

- Vigilar el control de los criaderos de mosquitos en los interiores y periferias de las viviendas, así como en locales públicos (por ejemplo cauces, cementerios predios baldíos, mercados etc) y/o privados, debe ser una responsabilidad de todos: autoridades, sector público, sector privado, ONGs, familias e individuos, y no sólo del sector público o el sector salud.

ELIMINACIÓN DE CRIADEROS (LARVAS Y HUEVOS)

- El mosquito *Aedes* prefieren poner sus huevos en recipientes con agua (pilas, tinajas y llantas principalmente) que se encuentran en las casas, escuelas, centros de trabajo y sus alrededores, por eso es importante que cada persona haga su parte.
- El cuidado de los alrededores de la casa, así como de los recipientes que puedan acumular agua es clave para eliminar la cría de nuevos mosquitos.

Para reducir los criaderos de mosquitos se recomienda:

- Evitar conservar el agua en los recipientes en el exterior (macetas, botellas, envases que puedan acumular agua) para que no se conviertan en criaderos de mosquitos.
- Tapar los tanques o depósitos de agua herméticamente o tratarlos con productos químicos (como lejía) o biológicos (por ejemplo peces que se alimentan de las larvas).
- Evitar acumular basura, tirarla en bolsas de plástico cerradas y mantener en recipientes cerrados.
- Destapar los desagües que pueden dejar el agua estancada.
- Utilizar mallas/mosquiteros en ventanas y puertas también contribuye a disminuir el contacto del mosquito con las personas.
- El cepillado correcto de las paredes de pilas y tinajas para destruir los huevos que se adhieren a las paredes de estos recipientes y que evolucionaran cuando entren en contacto con el agua.
- Mantener el jardín o el predio sin maleza.
- Colocar boca abajo los recipientes que no estén en uso

MEDIDAS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

- Para protegerse de la picadura del mosquito se recomienda tanto a personas que habitan en zonas donde hay casos como a los viajeros y especialmente a embarazadas:
 - Cubrir la piel expuesta con camisas de manga larga, pantalones y sombreros
 - Usar repelentes recomendados por las autoridades de salud y aplicar como indica las etiquetas
 - Dormir en lugares que estén protegidos con mosquiteros.
 - Utilizar repelentes y aplicarlos a la piel expuesta o la ropa de vestir con cierta frecuencia. Las mujeres embarazadas también pueden utilizar repelentes siempre y cuando se utilicen de acuerdo a las instrucciones de la etiqueta del producto.
 - Utilizar espirales contra mosquitos y otros insecticidas en vaporizadores
 - Para reducir al mínimo el contacto del mosquito con los pacientes infectados con dengue, chikungunya o zika, un enfermo sospechoso de padecer alguna de estas enfermedades debe dormir o quedarse bajo mosquiteros, mientras se encuentre enfermo.

APLICACIÓN DE INSECTICIDAS PARA ELIMINAR LAS POBLACIONES DE MOSQUITOS ADULTOS

- Las operaciones de fumigación con insecticidas para eliminar las poblaciones de mosquitos son necesarias, cuando hay transmisión, pero no son suficientes ya que se debe también eliminar los criaderos.

- Considerando las horas de mayor actividad del mosquito, se recomienda que las acciones de control fuera de los domicilios de mosquitos adultos se realicen al amanecer y al atardecer. Así, es esencial que las personas/familias sean avisadas los días previos a las acciones y horarios que se realizarán éstas en sus barrios o vecindarios, para tener sus puertas y ventanas abiertas, con el fin de facilitar la penetración del insecticida en sus hogares.
- Para las aplicaciones intradomiciliarias de insecticidas, por los profesionales de salud u otros, es necesario que los utensilios de la cocina, alimentos y agua de consumo humano y de animales estén bien cubiertos o guardados en locales cerrados.
- Cuando se aplica insecticida dentro de las viviendas por los profesionales de salud u otros, es necesario que las personas salgan de la misma durante la aplicación y por lo menos mantener cerrada la casa 20 minutos después de fumigada para garantizar la muerte de los mosquitos.

Principios orientadores de la comunicación de riesgos

- Cuando los riesgos para la salud son inciertos, como por ejemplo no saber si por efecto del zika puede ocurrir el Síndrome de Guillem Barré o una microcefalia, la población necesita información acerca de lo que se conoce y lo que se desconoce, las acciones que las autoridades a cargo están realizando para tener respuestas a lo que se desconoce, el grado real de riesgo y la orientación provisional para adoptar decisiones que ayuden a proteger su propia salud y la de otros. En la medida de lo posible, la divulgación de esta información antes de que se diagnostiquen casos relacionados ayudará a mitigar las inquietudes iniciales.
- La difusión oportuna y transparente de información exacta y accesible fundamentada en la ciencia acerca de la infección sobre el virus del Zika crea confianza en el público, en particular cuando todavía no se conocen los efectos reales de una enfermedad nueva para la región, cuya diseminación hasta este momento había sido limitada geográfica y demográficamente. Es importante utilizar todos los canales posibles para llegar a la población con mensajes unificados (redes sociales, sitios web institucionales, líderes comunitarios, medios masivos, públicos meta de socios y aliados etc.)
- La coordinación de la elaboración de los mensajes y la publicación de la información entre todas las organizaciones y los funcionarios de salud es fundamental para ayudar a evitar la confusión, que puede socavar la confianza del público, ocasionar temor y ansiedad y entorpecer las medidas de respuesta.
- Priorización de los mensajes: deben tener una jerarquía de importancia, para ello tomar en cuenta los mensajes con mayor impacto (para la contención del evento) y por la posibilidad que tienen de modificar comportamientos en la población.
- La información destinada al público debe ser accesible, exacta desde el punto de vista técnico pero adaptado a las diferentes audiencias y lo suficientemente completa para promover el apoyo a las políticas y las medidas oficiales, como son el control y eliminación

de los mosquitos y sus criaderos. Estos mensajes deben ser traducidos a otros idiomas o dialectos según sea necesario.

- Prepararse para acciones de movilización social y efectiva participación comunitaria para la eliminación de los criaderos y el control del mosquito.
- La información presentada debe reducir al mínimo la especulación y evitar la interpretación exagerada de los datos, así como las evaluaciones demasiado seguras de las investigaciones de salud pública y las medidas de control.
- Será importante prever que nuestra orientación y las recomendaciones pueden cambiar a medida que aprendemos más sobre esta enfermedad.
- Realizar planes de contingencia, es decir prepararse implantando mecanismos y acciones para hacer frente a posibles acciones de sensibilidad social.
- Los cambios conductuales se basarán en la educación y en cambios de hábitos ambientales y cuidados de las casas y sus alrededores. Las escuelas y los líderes comunitarios son clave para la realización de dichos cambios.
- Mantener a los periodistas de medios de comunicación constantemente informados sobre lo que la evolución de la situación. Establecer comparecencias sostenidas con voceros capacitados y que brinden información unificada. Tener cuidado con la precisión de los datos que se manejen, para evitar dar información contradictoria o que puede ser percibida como contradictoria.

Evaluación de la percepción del riesgo (ejemplos)

Realizar un análisis de cuáles son las percepciones individuales de las diferentes audiencias con respecto a la infección sobre el virus del Zika y las posibles afecciones relacionadas, así como sobre el papel del mosquito en la transmisión de este virus, es una herramienta que permitirá llevar a cabo acciones de prevención y control efectivas con la participación activa de los individuos y comunidades.

Las percepciones de los riesgos a los que un individuo está expuesto se basan en la percepción que tiene esa persona sobre su susceptibilidad para adquirir la enfermedad, su severidad o la magnitud que este problema conlleva, la percepción de los beneficios que implican hacer estos cambios de comportamiento versus los costos personales y la disponibilidad para realizar estos cambios.

Las autoridades nacionales y locales deben analizar la percepción del riesgo de la enfermedad y del mosquito para poder realizar acciones de comunicación adecuadas a dichas percepciones:

Por favor califique los siguientes problemas según mejor definan el riesgo

	Es un riesgo MUY ALTO	Es un riesgo ALTO	Es un riesgo MODERADO	Es un riesgo BAJO
Dengue				
¿Por qué?				
Chikungunya				
¿Por qué?				
Zika				
¿Por qué?				
Microcefalia				
¿Por qué?				

Dimensión	Zika	Mosquito Aedes
Familiaridad	¿Es un riesgo conocido para usted?	¿Es un riesgo conocido para usted?
Incertidumbre	¿Puede usted vaticinar si en los próximos cinco años va a padecer Zika? (No importa si cree que sí o que no va a enfermar, solo le pregunto si puede predecir la respuesta)	¿Puede usted vaticinar si en los próximos cinco años va a sufrir una enfermedad transmitida a través de la picadura de un mosquito? (No importa si cree que sí o que no va a enfermar, solo le pregunto si puede predecir la respuesta)
Control	¿Puedo yo implementar medidas de control en forma personal para reducir el riesgo de enfermar por Zika?	¿Puedo yo implementar medidas de control para reducir las poblaciones de mosquitos?
Beneficios	¿Trae algún beneficio enfermar por Zika?	¿Trae algún beneficio controlar a los mosquitos y sus criaderos?
Temor	¿Tiene miedo a enfermar por Zika? ¿Tiene miedo a que usted o algún familiar querido se quede embarazado y sufra Zika?	¿Tiene miedo a enfermar por la picadura de un mosquito?
Desconfianza	¿Hay instituciones responsables que están haciendo cosas por prevenir el riesgo de zika?	¿Hay instituciones responsables que están haciendo cosas por prevenir y controlar los criaderos y las poblaciones de mosquitos?
Reversibilidad	¿Es posible recuperarse del Zika?	¿Es posible recuperarse de las enfermedades transmitidas por mosquitos?

Interés personal	¿Ha sentido que usted o su familia cercana están en riesgo del dengue ?	¿Ha sentido que usted o su familia cercana están en riesgo del chikungunya ?
Ética y moral	¿Cree usted que las personas que enferman por zika tienen alguna conducta de riesgo?	¿Cree usted que las personas que son picadas por mosquitos ?
Víctimas conocidas	¿ Tuvo usted zika ?	
Catástrofes	¿Cree que existe riesgo de tener en nuestro país una “epidemia” de Zika ?	¿Cree que existe riesgo de tener en nuestro país una “epidemia” de enfermedades transmitidas por los mosquitos ?*
Otras		

*Estas preguntas pueden ser fácilmente modificables al riesgo de microcefalia según la situación en la que se encuentre el país

A este sondeo hay que integrar preguntas sobre actitudes y prácticas:

¿Qué conducta necesita cambiar para controlar los mosquitos y sus criaderos? ¿Por qué no están haciéndolo ahora? ¿Cómo puede influir en esas conductas y apoyarlas mejor? ¿Qué barreras existen? ¿Por qué algunas personas la hacen actualmente y otras no? ¿Cómo se logra el cambio?

¿Qué piensan y esperan los trabajadores de atención de salud, y los residentes acerca de la eficacia de las medidas de control realizadas hasta el momento?

¿Quiénes son actualmente o potencialmente los actores más importantes en la higiene doméstica? ¿Quién influye en esos actores?

¿Quién es una fuente creíble de información a los ojos de la comunidad?

¿Cuáles son los mejores medios para transmitir esa información?

¿Qué terminología y conceptos sobre la enfermedad, los mosquitos y la higiene deben usarse?

Principales canales de comunicación (ejemplos)

El Ministerio de Salud utilizará una variedad de canales para la distribución de información y mensajes a los medios de comunicación y al público, en relación a la respuesta de los organismos de salud pública y de los médicos las intervenciones no farmacéuticas, así como cualquier otra información general y educativa relacionada con los diversos organismos que participan en la respuesta. Los canales clave de información incluyen, pero no se limitan a:

- Sesiones informativas para los medios de comunicación, incluyendo conferencias de prensa televisadas y orientaciones por teléfono para los periodistas.
- Canales de redes sociales (por ejemplo, Twitter, Facebook, YouTube, Instagram, twitter podcasts, envío de mensajes de texto, etc.)
- Micro sitios web con información detallada de la infección por el virus de zika
- Anuncios de servicio público a través de la radio
- Distribución de materiales impresos
- Otras acciones de movilización social y comunitaria. Otros socios y aliados (iglesias y parroquias, asambleas comunitarias, actividades deportivas, personalidades populares etc.)

En el caso de que se detecten casos de microcefalia en recién nacidos y en el caso de que se pruebe la correlación con Zika, las autoridades sanitarias procederán a:

- Colaborar estrechamente con las autoridades de salud pública y otras autoridades locales (por ejemplo, funcionarios del hospital) para evaluar la situación y prepararse para el anuncio al público.
- Utilizar un vocero único y mensajes unificados. Conceder entrevistas a los medios a cargo de funcionarios de salud pública que conocen bien el tema y estén preparados para responder ante los medios.
- Emitir un aviso para los medios de comunicación y enviarlo a toda la lista de medios.
- Emitir una declaración para los medios.
- Enviar simultáneamente mensajes de texto y de tweets en vivo para informar a la población (si fuera posible).
- Emitir una nota que describa datos clave y los preparativos de respuesta del gobierno y medidas de protección social.
- Actualizar el sitio web sobre salud con información pública fundamental (si hay buen acceso a internet).
- Actualizar las preguntas y respuestas para la línea telefónica de asistencia urgente (si la hay). Asegurar que el número de teléfono de la línea telefónica de asistencia urgente se incluye en todos los materiales distribuidos y en los medios informativos.
- Actualizar a los socios internacionales que prestan cooperación técnica. Actualizar frecuentemente a los proveedores de atención a las embarazadas para que sepan cómo responder sus inquietudes.

Audiencias

Las autoridades sanitarias difundirán ampliamente información al público en general, a los trabajadores de salud y a la comunidad de salud pública para informarles sobre la infección por el virus del Zika y para abordar las inquietudes de la población en general.

A continuación, se presenta algunos de los públicos específicos. Todos estos públicos tienen inquietudes y problemas, tanto comunes como diferenciados, que exigen un esfuerzo especial de comunicación dirigido a ellos, para establecer y mantener la confianza y manejar sus expectativas.

Público en general	<ul style="list-style-type: none"> • Personas que viven en zonas donde existe el riesgo de infección • Embarazadas y mujeres en edad reproductiva • Pacientes y personas con síntomas
Trabajadores de salud	<ul style="list-style-type: none"> • Médicos y otros trabajadores de salud • Hospitales • Asociaciones de profesionales médicos • Personal de laboratorio
Viajeros e industria turística	<ul style="list-style-type: none"> • Viajeros a zonas en riesgo de infección • Compañías aéreas • Organizaciones profesionales para las compañías aéreas • Líneas de cruceros
Organizaciones comunitarias	<ul style="list-style-type: none"> • Escuelas • Organizaciones de carácter religioso • Negocios • Organizaciones cívicas

CANALES SEGÚN AUDIENCIAS (ejemplos)

Canal	Inserte tipos de público a los que se llega por este canal
Redes Sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Público
Sitios web	<ul style="list-style-type: none"> • Público • Trabajadores de salud
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Público
Organizaciones y redes de médicos y enfermeras	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores de salud • Comunidad de salud pública
Línea telefónica nacional de asistencia urgente	<ul style="list-style-type: none"> • Público
Socios Los socios que podrían formar parte de las iniciativas de comunicación y que deben recibir información actualizada y puntos clave, de tal manera que sus miembros estén preparados para responder a las preguntas del público.	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores de salud • Comunidad de salud pública • Público en general • Viajeros • ONGs y organizaciones de protección social para poblaciones vulnerables

Centros comunitarios	<ul style="list-style-type: none"> • Público • Dispensarios de la comunidad • Escuelas • Otros
Otros: Puntos de entrada Centros laborales (fábricas, maquilas, sindicatos, escuelas, centros asistenciales de salud, prisiones etc.)	<ul style="list-style-type: none"> •

PORTAVOCES DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los principales portavoces de los medios son los siguientes:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Ejemplos de ACTIVIDADES INMEDIATAS

Intervalo	Actividades
Hora 1	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuir los mensajes clave al personal de las autoridades sanitarias • Suministrar mensajes para un comunicado de prensa • Emitir comunicado de prensa • Informar a los socios y aliados • Efectuar una sesión de información para la prensa • Colocar información en el sitio web de la autoridad sanitaria • Colocar mensajes en las redes sociales • Responder a solicitudes de los medios de información
Hora 2	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer el seguimiento y evaluar los medios de información, las redes sociales y las preguntas que haga el público
Hora 3	<ul style="list-style-type: none"> • Informar y brindar orientación a los médicos, la comunidad de salud pública y los laboratorios • Suministrar notas descriptivas para los pacientes a los médicos y a la comunidad de salud pública • Actualizar las respuestas preparadas para la línea telefónica nacional de asistencia urgente • Activar los Centros de Llamadas
Día 2	<ul style="list-style-type: none"> • Patrocinar conferencia de prensa para dar al público información actualizada acerca de la situación • Hacer sondeos de percepción de riesgos y/o necesidades de información en la población
En los primeros 5	<p>Actividades nuevas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las llamadas con socios

días y más allá	<ul style="list-style-type: none"> • Responder a las solicitudes de información y de productos que hagan los asociados • Colocar información actualizada en los sitios web • Suministrar materiales complementarios al público en general <p>Constantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocar información actualizada en los sitios web • Actualizar los anuncios y mensajes sobre viajes en los puertos de entrada, según sea necesario • Compartir información actualizada con médicos, departamentos de salud y laboratorios • Difundir los puntos clave actualizados entre el personal y los asociados • Hacer el seguimiento y evaluar los medios de información, las redes sociales, y las preguntas que haga el público
-----------------	---

Ejemplos de los principales de mensajes claves:

- El ministerio de salud sabe que las personas están preocupadas por esta situación. Comprendemos estas inquietudes y las estamos tomando muy en serio. Intercambiaremos la información que tenemos ahora y daremos más información tan pronto nos llegue.
- Esta situación todavía está evolucionando. [Nombres de los ministerios] están investigando lo siguiente:
 - Cuántas personas presentaron los síntomas y el estado de salud de esas personas y sus hijos
- Actualmente, no hay ninguna vacuna para proteger contra la infección por el virus del Zika. El tratamiento más frecuente para la infección se limita a tratar los síntomas a medida que aparecen y a dar atención de apoyo por eso el control de los mosquitos y sus criaderos es esencial para proteger la salud de todos.
- Las embarazadas tienen el mismo riesgo que el resto de la población de infectarse con el virus del Zika, que es transmitido por la picadura de un mosquito Aedes infectado. Muchas de ellas pueden no enterarse que tienen el virus, porque no desarrollarán los síntomas.
- Todas las personas, incluyendo las embarazadas y mujeres en edad reproductiva, deben evitar la exposición a picaduras de mosquito, por ejemplo usando ropas que cubran la piel (mangas largas), usando mosquiteros medicados, y utilizando los repelentes indicados por las autoridades de salud y de la manera que señala la etiqueta. En cada casa y en sus alrededores es muy importante buscar posibles focos de criaderos de mosquitos y eliminarlos.
- El gobierno se ha venido preparando para un evento como este:

- mejorando la capacidad de vigilancia, expansión geográfica del virus y de pruebas de laboratorio, necesaria para detectar casos
 - trabajando para informar a los proveedores y a los centros de atención sanitaria acerca de los protocolos de respuesta apropiados
 - difundiendo información actualizada al público en general, a los viajeros y a los asociados de salud pública a nivel internacional
 - controlando el mosquito y trabajando activamente con todos para eliminar las poblaciones y sus criaderos
- El Ministerio de Salud colocará nueva información acerca de la infección por el virus del zika en el sitio web: www.
 - Cuando los riesgos para la salud son inciertos, las personas necesitan información acerca de lo que se conoce y lo que se desconoce, además de orientación provisional a fin de poder tomar decisiones que las ayuden a proteger su salud y la salud de los demás.
 - La difusión oportuna y transparente de información exacta y fundamentada en la ciencia puede fomentar la confianza del público. Por esa razón, el Ministerio de Salud estará actualizando los datos cada X tiempo/ dando los avisos de manera oportuna a medida que la situación cambie/avance/evolucione.

En esta lista se sugieren algunos pasos para elaborar y ejecutar acciones con respecto a la infección por el virus del Zika. Aunque las actividades están numeradas, no están en orden de importancia ni en una secuencia en la cual deberían llevarse a cabo. Según sea la situación, algunas actividades pueden ser simultáneas o pueden ocurrir antes o después del punto en el que figuran en la lista.

Tareas para la organización interna del equipo de comunicación de riesgos

1. Formular una política de transparencia con los criterios para difundir información al público, incluido un proceso para aprobar rápidamente avisos y advertencias para su distribución pública en caso de un riesgo real o posible para la salud pública, y protocolos para emitir avisos o advertencias fuera del horario de oficina.
2. Determinar los miembros de su equipo de comunicación que serán el punto de contacto para el ministerio para la coordinación de la comunicación con otros organismos que respondan al brote de la infección por el virus del Zika. Activar el equipo responsable de vigilancia de los medios y de otros canales para recopilar información acerca de la percepción del público.
3. Designar la persona responsable de facilitar y llevar a cabo el seguimiento de la aprobación de la información pública.
4. Designar y capacitar a los portavoces.
5. Determinar a partir de los expertos en el tema qué medidas deberían tomarse con respecto a la población en riesgo y hacer los preparativos necesarios para difundir los

mensajes pre elaborados al público por medio de los asociados y los canales identificados previamente.

6. Emitir el primer anuncio. Responder franca y rápidamente a las preguntas iniciales.
 - La información debe difundirse antes de que empiecen a circular rumores perjudiciales.
 - El portavoz debe incluir en el primer anuncio la información sobre protección de la salud, la situación en torno al primer caso y las medidas que las autoridades de salud están tomando para proteger al público y a los trabajadores de salud.
7. Informar a los medios de comunicación dónde y cuándo se brindarán actualizaciones de la información, y dónde pueden encontrar actualizaciones en internet u otros canales.
8. Utilizar diversos canales para mantenerse en permanente comunicación con el público.

Tareas para abordar las necesidades de las poblaciones más vulnerables

9. Determinar mecanismos para comunicarse con grupos de difícil acceso y en situación de vulnerabilidad a fin de asegurar que tendrán acceso a la información de protección de la salud y a la atención necesaria.
10. Definir los canales de comunicación que se emplearán para llegar a los grupos vulnerables.
11. Preparar mensajes y materiales de comunicación en todos los idiomas y los dialectos que hablen las poblaciones destinatarias.

Enlace con los interesados directos y los socios

12. Crear un equipo interinstitucional que facilite la comunicación entre los organismos y coordine la comunicación dirigida al público.
13. Determinar grupos de apoyo a las acciones de comunicación como los grupos juveniles, las escuelas, los alcaldes, los sindicatos, las iglesias, las asociaciones y otros, crear bases de datos sobre ellos e incluirlos en los preparativos.
14. Obtener el apoyo de los médicos, las enfermeras, las parteras y los promotores de salud en el ámbito de la atención primaria a fin de que transmitan y reciban información.
15. Trabajar con celebridades y otros portavoces a fin de obtener su ayuda para que difundan a sus seguidores y partidarios las medidas de protección de la salud.

Preparación

16. Preparar una lista en la que se indique cómo se transmitirá la información y quién estará a cargo de hacerlo (incluidos los socios).
17. Preparar al público con respecto a la posibilidad de que surjan casos de microcefalia. Durante la fase de preparativos, difundir mensajes en los que se describan las medidas que el gobierno está tomando para proteger al público y a los trabajadores de la salud, facultar a los ciudadanos con información sobre cómo protegerse a sí mismos y a sus

familias, disminuir el estigma y fortalecer la esperanza mediante intervenciones tempranas.

Elaboración de mensajes y canales de distribución

18. Preparar y probar los mensajes clave, incluida la información básica sobre la amenaza para la salud y las medidas preventivas.
19. Elaborar versiones preliminares de comunicados de prensa, anuncios de servicio público y documentos con preguntas frecuentes que incluyan información sobre protección de la salud y la amenaza.
20. Seleccionar los canales de comunicación que se utilizarán para distribuir los mensajes y para involucrar a las comunidades.
21. Actualizar continuamente la información en otros canales (como las páginas web, los materiales impresos y los anuncios radiofónicos).
22. Colaborar con los proveedores de atención médica para elaborar y comunicar mensajes de protección de la salud al personal de salud y por intermedio de él.

“Escuchar”: Monitoreo de las comunicaciones

23. Implementar los mecanismos para hacer el seguimiento de la eficacia de la comunicación y los métodos para comprender las actitudes y las motivaciones del público.
24. Establecer un equipo de monitoreo de los medios de comunicación y una línea telefónica de asistencia.
 - Identificar y comunicarse con frecuencia con los líderes comunitarios en las poblaciones en riesgo y otros públicos destinatarios para estar al tanto de lo que sus miembros necesitan, desean y les preocupa. Comprometer a la comunidad y a los líderes en el diálogo constante acerca de sus inquietudes y las actividades de respuesta.
 - Activar los centros de llamadas y monitorear las llamadas del público.
 - Mantener reuniones con la comunidad y las personalidades influyentes.
 - Monitorear las noticias y las redes sociales.
 - Compartir regularmente los resultados del monitoreo de los canales con los portavoces, los expertos técnicos, los gerentes de riesgo, los asociados y el equipo de comunicación a fin de que sirvan de base para crear nuevos materiales de comunicación que aborden las concepciones erróneas y los motivos de preocupación del público, y ajustar, según sea pertinente y esté ameritado, la respuesta a la amenaza a la salud.

Relación con los medios de información

25. Establecer o actualizar las bases de datos de los medios de información y la información de contacto.
26. Definir la logística para colaborar con los medios y brindar actualizaciones

Participación comunitaria

27. Establecer rápidamente la actitud de la comunidad hacia el control de los vectores y los objetivos conductuales que queremos alcanzar.
- ¿Qué recursos tiene la comunidad que le permitirían controlar con mayor eficacia el mosquito?
28. Establecer unas líneas de acción, realizar materiales y probarlos
 29. Reorientar acciones según evaluaciones de impacto