



SALUD

CAPÍTULO II

COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

MÉXICO

Comité Nacional
para la Seguridad en Salud

LÍNEA DE ACCIÓN DE COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD ANTE LA PANDEMIA DE INFLUENZA

Introducción

La promoción de la salud busca incidir anticipadamente sobre los determinantes positivos de la salud y delimitar los negativos, logrando con esto que las personas tengan un mayor control sobre su salud. Dichos determinantes representan los hábitos y actitudes reflejados en un estilo de vida que afectan directamente en la salud de las personas. Además, mediante la promoción de la salud se busca sensibilizar y alertar a la población sobre los riesgos a la salud derivados de ciertas actividades, dándoles las herramientas para responder oportunamente y de manera activa en la protección de su salud.

Ante la magnitud del posible impacto que tendrá la pandemia de influenza, la línea de acción de promoción de la salud, busca fortalecer la capacidad de respuesta durante la fase pandémica de los distintos sectores, al fomentar los hábitos y actitudes necesarios para prevenir y disminuir el contagio, pues se reconoce que la atención de los servicios de salud será insuficiente. Así como, sensibilizar e informar sobre el riesgo que existe de la pandemia, y generar un sentido de corresponsabilidad en las acciones de prevención implantadas por los diversos actores durante la fase prepandémica.

Propósito

El propósito de ésta línea de acción es **anticiparse** a la pandemia mediante **acciones de promoción de la salud** para:

- Promover y fortalecer una *cultura de higiene* que limite la expansión y transmisión del virus.
- Sensibilizar, informar, preparar y organizar a la población y a grupos específicos para responder ante la pandemia.

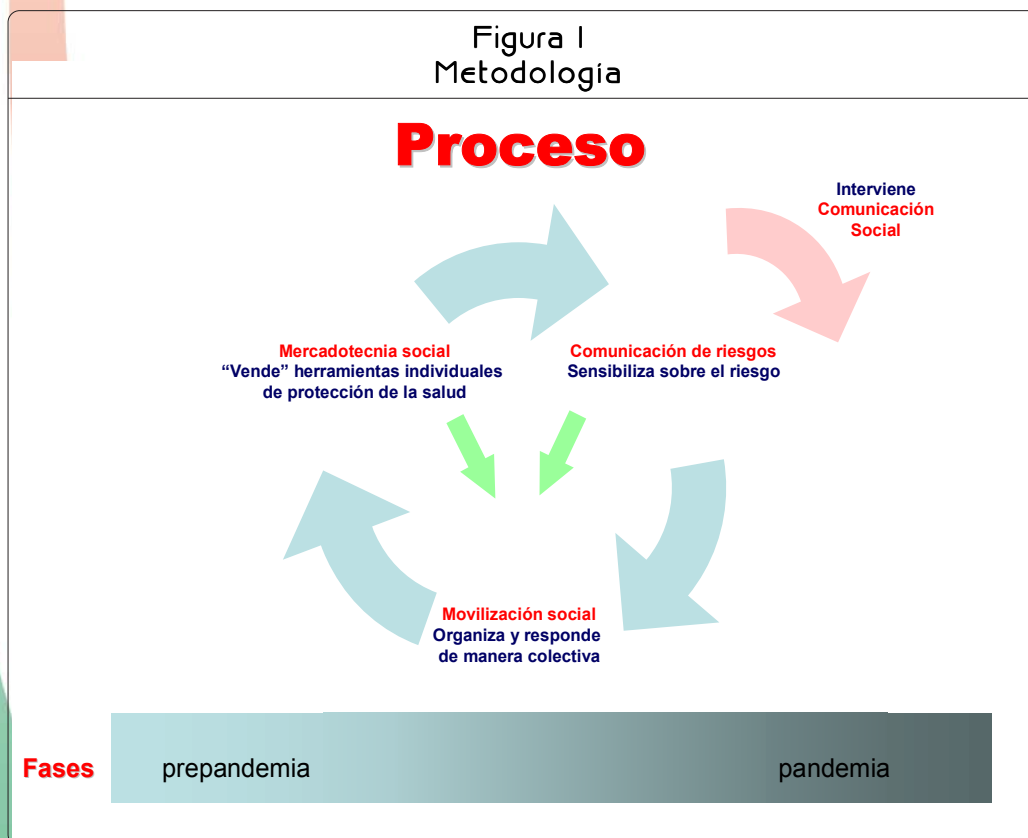
Objetivos

1. Informar y sensibilizar a la población en general y a grupos específicos sobre la pandemia.
2. Promover anticipadamente las medidas preventivas que podrán realizar los diferentes grupos en cada etapa de la pandemia.
3. Procurar el acceso a información consistente, clara, completa, veraz y oportuna sobre la pandemia a los medios de comunicación y grupos específicos.
4. Fortalecer la capacidad de coordinación y comunicación del sector salud ante la pandemia.
5. Fomentar la participación social organizada de la población y de diversos grupos para responder ante la pandemia.

Metodología

Las principales características de este plan son su carácter **anticipatorio, secuencial y segmentado** por grupos. En dónde se prevén los escenarios para las fases de la pandemia, así como las diferentes actividades que llevarán a cabo todos aquellos grupos que se vean directa o indirectamente afectados por la pandemia.

Para alcanzar los objetivos planteados por esta línea de acción se propone el uso de cuatro herramientas: **mercadotecnia social, comunicación de riesgos, comunicación social y movilización social**. Las cuales aportan elementos que contribuyen a fortalecer esta estrategia integral a lo largo de las fases de la pandemia. Como lo muestra la figura 1.



A continuación se describen brevemente las características de cada una de las herramientas, las cuales se verán reflejadas en distintas partes:

Tabla I
Principales características

1. Mercadotecnia social

La mercadotecnia social en salud utiliza las herramientas de la mercadotecnia comercial para “vender” ideas, actitudes y comportamientos para el beneficio del individuo, grupo o sociedad. Su propósito es crear conciencia, cambiar comportamientos y lograr la aceptación de una conducta deseada, basándose en lo siguiente:

- *Producto*: se refiere al comportamiento deseado o a modificar.
- *Precio*: es el costo o barreras de adoptar un nuevo comportamiento.
- *Plaza*: se refiere al lugar en donde se va a promocionar el comportamiento.
- *Promoción*: se refiere a cómo se elaborarán los mensajes y cómo se harán llegar.

2. Comunicación de riesgos

La comunicación de riesgos es un proceso interactivo de intercambio de información (datos, opiniones, sentimientos, etc.) entre individuos, grupos e instituciones con respecto a amenazas para la salud, la seguridad o el medio ambiente. Busca que la población responda de manera oportuna y disminuya su exposición al riesgo mediante:

- El conocimiento de la percepción del riesgo por los grupos blanco.
- Manejo de la incertidumbre y minimización de la especulación.
- Crear confianza y credibilidad en el emisor.
- Alertar para la acción en vez de alarmar.

3. Comunicación social

Busca alertar y dar información general a la población en temas de salud mediante los medios masivos como: la televisión, radio y prensa, utilizando:

- Entrevistas, conferencias y boletines de prensa
- Selección del vocero oficial
- Spots de radio y televisión

4. Participación social

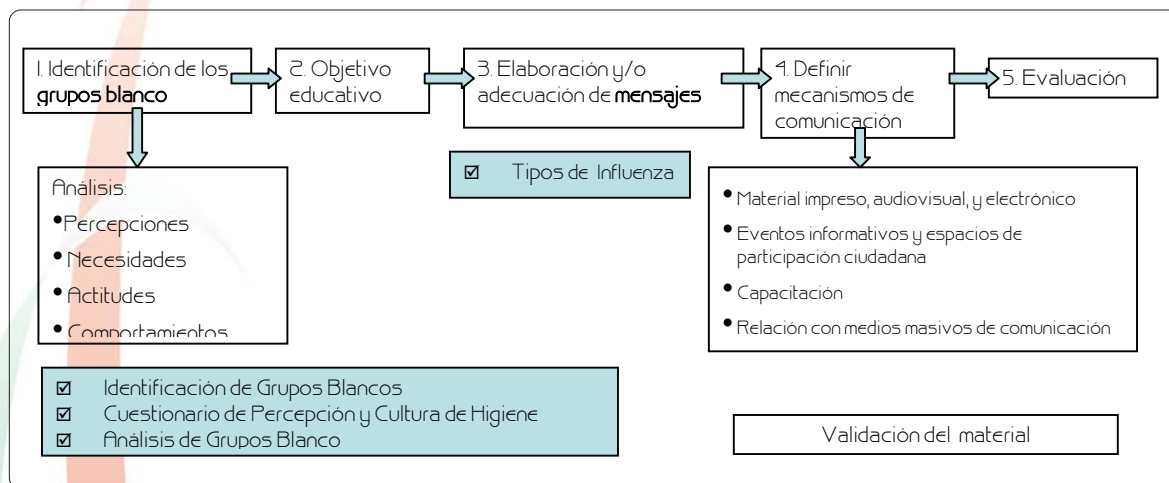
Fomenta la construcción de consensos entorno a posibles soluciones de problemáticas locales considerando la coproducción social en salud como sujetos en la orientación de las acciones, bajo un esquema de **corresponsabilización** de cada una de las partes:

- Involucrar a las partes desde la planeación hasta la implementación
- Asignación de funciones de acuerdo a niveles de responsabilidad, competencias y capital humano
- Empoderamiento del grupo en la aceptación de los logros como los riesgos o pérdidas
- Coordinación interinstitucional e intersectorial

Elementos

Para lograr comunicar adecuadamente a la población antes, durante y después de la pandemia, es necesario dividirla en grupos blanco e identificar sus percepciones, conocimientos y comportamientos actuales. Una vez segmentados los grupos y conocer su percepción, dicha información se utiliza para plantear los objetivos y los mensajes que se desean comunicar. Así como los mecanismos por los cuales se harán llegar los mensajes, previamente validados. Por último, una vez difundida la información se necesitará evaluar su impacto.

Figura 2
Elementos



Ninguna de las herramientas puede compensar las carencias de los servicios de salud o justificar acciones

I. POBLACIÓN BLANCO

Las necesidades de información y comunicación de diversos grupos y sectores frente a la pandemia son diferentes, por lo que se deben identificar y agrupar de acuerdo a sus intereses y atribuciones, es decir segmentar las audiencias, cuidando **mantener una misma línea de información**.

Además, se debe considerar que la manera cómo la persona **percibe y recibe** la información de acuerdo a sus conocimientos previos y a la **confianza** que le tiene al emisor, influye directamente en las decisiones y acciones de respuesta que realizará. Con este fin, se debe procurar que la comunicación sea clara, oportuna y en dos vías, tomando en cuenta las preocupaciones y cuestionamientos de los diferentes grupos.

La siguiente tabla enlista una serie de grupos blanco que podrán estar involucrados en la respuesta ante la pandemia, éstos pueden variar en su nivel de responsabilidad de acuerdo a cada región, o bien, incorporar a otros no contemplados que son importantes en la localidad por su nivel de responsabilidad, influencia o participación. ([Ver: Identificación de Grupos Blanco](#))

Tabla 2
Grupos Blanco

Población general

- Niños en edad escolar
- Adolescentes
- Mujeres en edad reproductiva y madres de familia
 - ▶ Rural y urbana (estratificada por nivel socioeconómico)
- Adultos / jóvenes hombres
 - ▶ Rural y urbana (estratificada por nivel socioeconómico)
- Adultos mayores (> 65 años)
- Grupos Indígenas

Población con alto nivel de responsabilidad

- Personal de la salud
 - ▶ Profesionales de salud: médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, promotores de la salud
 - ▶ Personal administrativo
- Autoridades
 - ▶ SSA, SAGARPA, SCT, SECTUR, SEP, PFP, estatales y municipales, etc.
- Comunicadores
 - ▶ Locutores de radio, televisión y prensa escrita.
- Grupos organizados
 - ▶ Comités de Salud, asociaciones civiles y organizaciones no gubernamentales.
- Personas en contacto con viajeros
- Maestros
- Empresarios
- Líderes comunitarios
- Líderes religiosos

2. Objetivo educativo

El objetivo educativo para cada grupo blanco se refiere a los comportamientos o conocimientos que se espera adquiera la población para responder ante la pandemia. Estos objetivos deberán ser coherentes con los lineamientos generales planteados en esta línea de acción.

Ejemplo:

Objetivo 2 Promover anticipadamente las medidas preventivas que podrán realizar los diferentes grupos en cada etapa de la pandemia.

Grupo Blanco: Madres de familia

Objetivo educativo: Promover en los hijos un lavado adecuado de manos.

3. Mensajes

Para lograr que los mensajes tengan un mayor impacto en el cambio de comportamiento y en la capacidad de respuesta de la población, se debe de tomar en cuenta:

- la **percepción sobre el riesgo** de la pandemia de influenza,
- el **conocimiento y comportamiento actual** y
- la **información técnica** sobre el tema.

La manera en que las personas **perciben un riesgo** se debe en gran parte a las características propias del riesgo. Es decir, en el caso de la pandemia se espera que la población reaccione con mayor indignación, si está afecta a niños o provoca un número elevado de muertes. La confianza que se le tiene a las autoridades y la cobertura de los medios a un evento, pueden también afectar dicha percepción. Por lo tanto, todas las características de los riesgos deberán ser consideradas al elaborar los mensajes.

Tabla 3
Percepción de Riesgos

Factores que contribuyen a generar menor indignación ante un evento	Factores que contribuyen a generar mayor indignación ante un evento
Anunciado	Inesperado
Indirecto	Directo
Número de fatalidades por evento es menor	Número de fatalidades por evento es mayor
Muertes ocurridas en diferente lugar y tiempo	Muertes ocurridas en mi localidad y tiempo
Natural	Creado por el hombre
Adultos en riesgo	Niños en riesgo
Controlable	No controlable
Familiar	No familiar
Voluntario	Involuntario
Victimas no identificadas	Victimas identificadas
Confianza en las autoridades	Desconfianza en las autoridades
No cobertura de los medios de comunicación	Cobertura extensa por los medios de comunicación

Para profundizar en la percepción del riesgo sobre la pandemia, a continuación se presentan los resultados más relevantes de un primer sondeo realizado a principios del 2006, en varias entidades federativas. La finalidad del sondeo, fue conocer la percepción de la población sobre la **pandemia de influenza y sus hábitos de higiene**. Estos datos proporcionaron información general para la elaboración de mensajes. Sin embargo, se recomienda aplicar el cuestionario a nivel local ([Ver: Cuestionario 1](#)) para identificar las necesidades específicas de cada población.

Las medidas de higiene como el lavado de manos tienen un papel fundamental en la disminución del contagio de enfermedades de vías respiratorias, en especial la influenza que es una enfermedad de fácil transmisión. Por esta razón se hizo el análisis de estos comportamientos.

Para la elaboración de mensajes se deberá mantener una misma línea de información, ésta información técnica será la misma para todos los grupos, sin embargo, lo que cambiará será el nivel de profundidad, el lenguaje utilizado y la forma de presentarla a cada grupo ([Ver: Análisis de Grupos Blanco](#)). La información técnica será actualizada de acuerdo a las etapas de la pandemia, para responder a las necesidades emergentes.

Tabla 1
Resumen de información obtenida en el sondeo

Lavado de manos:

- 67% de las personas refieren haber utilizado jabón todas las veces que se lavaron las manos en ese día
- 6% refieren no haber utilizado jabón al lavarse las manos
- 39% refieren utilizar una técnica adecuada del lavado de manos
- 12% refieren lavar únicamente las palmas de las manos
- Las barreras que más frecuentemente encuentran para el lavado de manos fuera de casa son la falta de jabón 37%, de lavabos 24% y de agua 22%.
- 51% refieren no lavarse las manos después de utilizar el transporte público y el 21% no lo hace después de toser o estornudar
- Refieren que el beneficio del lavado de manos es: 33% evitar contagios, 27% enfermarse menos y 25% estar limpio.

Higiene respiratoria

- 37% refieren el uso de la mano para cubrir la boca al toser o estornudar, misma cifra que refiere el uso del pañuelo desechable.
- 16% refieren acudir a lugares concurridos cuando están enfermos, 6% refiere siempre saludar de beso cuando esta enfermo y 18% de mano.

Influenza aviar y pandémica

- 17% refiere no haber escuchado hablar sobre la influenza aviar
- 23% desconoce que existe un riesgo de pandemia de influenza
- 66% les interesaría tener información general sobre influenza aviar y pandémica y 27% sobre medidas preventivas
- 70% quisiera que la información se la proporcionara la Secretaría de Salud

En general existe confusión entre los conceptos la influenza aviar, estacional y pandémica

Mecanismos de comunicación

- Los medios que refieren utilizar más para informarse son: 89% TV, 52% radio y 13% periódico
- Las fuentes de información consideradas más confiables en temas de salud son 82% médico y 68% la SSA

En la sección información técnica, se presenta la información para apoyar la elaboración de mensajes, sobre las diferencias entre la influenza estacional, pandémica y aviar, así como las medidas preventivas ([Ver: Información Técnica](#)). En esta Fase Prepandémica, se sugiere aclarar las diferencias entre los tres tipos de influencias y no sólo sobre la influenza aviar, con el fin de evitar confusiones. También se deberá hacer hincapié sobre las medidas de higiene que deberá desarrollar la población para disminuir el contagio. Es importante recordar que no es conveniente dar más de tres mensajes a la vez, pues la curva de retención de la memoria hará olvidarlos.

Tabla 5
Los mensajes deberán explicar

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Medidas preventivas: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Lavado de manos ▶ Higiene respiratoria ▶ Corresponsabilidad en salud ▶ Qué hacer en caso de... • Tipo de situación • Probabilidad de ocurrencia • Manifestaciones clínicas • Mecanismos de transmisión • Mitos, creencias y realidades | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Medidas de protección individuales y familiares ▶ El hogar como el lugar más seguro ▶ Qué no hacer en caso de... |
|--|--|

Una vez elaborados y adecuados los mensajes, deberán ser piloteados antes de su emisión, con el fin de verificar su claridad, entendimiento e impacto que tendrán en la población.

1. Mecanismos de comunicación

Existen distintos mecanismos de comunicación que se proponen para dar a conocer la información, la elección de estos se hará dependiendo del grupo blanco o el tipo de mensaje que se quiera comunicar.

Estos mecanismos de comunicación son:

- Material impreso, audiovisual, e interactivos.
- Eventos informativos y espacios de participación ciudadana
- Capacitaciones
- Relación con medios masivos de comunicación (locales y nacionales)

Material impreso, audiovisual e interactivos

Los **materiales impresos** pueden ser la prensa, guías, folletos o carteles; **audiovisuales**, como la radio, la televisión, el cine (cineminutos); o **interactivas** como el internet. Cada uno tiene características técnicas propias que dan lugar a cualidades específicas para comunicar el mensaje y lo hacen más apto para determinada información y audiencia.

La inclusión de cápsulas informativas en la página de la Secretaría de Salud, las cuales deberán contener los mensajes básicos, brindar información sobre las acciones realizadas y servir como ventanilla de consulta a dudas e inquietudes de la población en general, así como ligas a sitios relacionados con la pandemia de influenza en un formato accesible para ser consultadas.

Eventos informativos y espacios de participación ciudadana

Ante el reconocimiento de que la capacidad de respuesta de los servicios de salud es insuficiente para resolver la problemática de la pandemia, es necesario establecer un esquema de **participación social** entre los diversos actores involucrados, con la finalidad de elaborar de manera consensuada una respuesta, especificando las tareas que desempeñará cada uno, de acuerdo a los niveles de responsabilidad, competencias, capital humano y recursos.

Los **eventos informativos y espacios de participación ciudadana** permiten un acercamiento con los grupos blanco con el fin de conocer sus preocupaciones y cuestionamientos permitiendo diálogos que generen un sentido de corresponsabilidad. Para incluirlos en la toma de decisiones requieren contar con información clara, completa, suficiente y oportuna, que les indique los pasos a seguir para enfrentar los riesgos y reducir sus efectos a su salud.

Con este fin, se sugiere llevar a cabo entrevistas personales, juntas vecinales, trabajo con grupos focales, obras de teatro guiñol o sociodramas. Donde los promotores de la salud tendrán un papel muy importante.

Para la promoción de hábitos de higiene se recomienda establecer convenios con el sector educativo de cada entidad, con la finalidad de incluir en las escuelas promotoras de la salud el fomento del correcto lavado de manos y las medidas de prevención.

En la **Fase prepanoémica**, se deberá iniciar una difusión y comunicación estrecha con los grupos blanco mediante la entrega de paquetes informativos y herramientas que ayuden a la sensibilización y planeación de respuestas de los grupos específicos.

En la **Fase Pandémica** se sugiere instalar módulos de información en lugares estratégicos para hacer entrega de boletines, trípticos o volantes y brindar información sobre los centros de atención médica y los servicios que se ofrecen en ellos y poner a la disposición de la comunidad una línea de atención telefónica "01-800-influenza".

Por último asegurar la coordinación entre los diversos actores (gubernamentales o privados), y la comunidad, de manera clara y simple en la interrelación, contribuyendo a garantizar la efectividad de las acciones conjuntas.

Capacitación

La **capacitación** de los profesionales de la salud y de aquellos grupos organizados y voluntarios, como los comités locales y municipales de salud, las procuradoras de salud, agentes de salud, vocales de comités, parteras, entre otros, es de suma importancia, pues fortalece la respuesta en las fases de la pandemia. Al contar con personal mejor preparado en el nivel técnico (conocimiento sobre la pandemia de influenza) y en el dominio de diversas habilidades (por ejemplo, la formación de equipos de trabajo).

A esta suma de potencial se le denomina competencias, las cuales son el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que favorecen el correcto desempeño del trabajo en la atención de la pandemia en sus distintas fases. Son indispensables para enfrentar los nuevos desafíos que impone la magnitud de la pandemia de influenza, pues garantizan el desarrollo y administración del potencial de las personas, "de lo que saben hacer, pueden hacer y pueden aprender a hacer".

Se sugiere la realización de eventos de capacitación como seminarios, congresos, foros de consulta a expertos, conversaciones virtuales o conferencias magisteriales en donde se debe hacer entrega del material de apoyo necesario para fortalecer sus capacidades.

Relación con medios masivos de comunicación

Los **medios masivos de comunicación** son el conjunto de recursos que obtienen y difunden información a una audiencia amplia y diversa, los cuales moldean la opinión pública, y pueden ser la forma más efectiva e inmediata de llevar información a la población sobre todo en una fase pandémica.

En la fase prepanoémica, se deberá de establecer una relación estrecha con los medios sensibilizándolos sobre el posible impacto de la pandemia y el papel que los medios tendrán

en este suceso. En la fase pandémica la relación puede tornarse tensa, por lo que hay que tener presente que si no atendemos a los medios, ellos van a tratar de obtener información “de donde sea”, aunque no tengan la certeza y veracidad de la misma, lo que puede crear confusiones que después serán difíciles de aclarar. (Ver: [Recomendaciones para el manejo de medios](#)).

Por lo tanto, es recomendable designar dentro de cada institución a una sola persona como vocero único y a un suplente, que se encargue de hablar con los reporteros y sólo a través de él se dará información sobre la pandemia. Con ello se evita la especulación y la confusión generada por diversas fuentes. Su principal función será el transmitir con claridad y credibilidad los mensajes definidos y ser el receptor de solicitudes de información, así como mantener una estrecha relación de coordinación con las áreas de comunicación social a nivel estatal o central, si el caso lo amerita o con los voceros de las otras instituciones con la finalidad de coordinarse en la información que se dará a conocer, principalmente en las cifras de enfermos o muertos, así como en las acciones emprendidas. (Ver: [Recomendaciones para el vocero y la lista de cotejo para la elección del vocero](#)).

Tabla 6

El vocero único debe tener las siguientes características:

- (Amplio conocimiento del tema
- (Facilidad de palabra (capaz de expresarse con claridad y precisión)
- (Lenguaje corporal que proyecte seguridad y empatía
- (Carisma
- (Experiencia en el manejo de medios
- (Disponibilidad continua durante las fases de la pandemia
- (Capacidad para trabajar bajo presión (control de emociones y ecuanimidad)

5. Evaluación

Una de las principales características de las pandemias de influenza es que éstas se presentan en oleadas. Por esta razón, se deberá hacer una evaluación detallada de las acciones realizadas en cada fase, lo que permitirá reorientar las acciones o fortalecerlas según sea el caso.

Para la permanencia de los mensajes emitidos, se sugiere aplicar encuestas de salida para determinar el número de personas que recuerdan los mensajes clave y monitorear los medios masivos de comunicación para identificar opiniones expresadas en contra de los trabajos realizados.

Para evaluar los cambios de actitudes y la modificación de hábitos, se sugiere aplicar encuestas a manera de escalas estimativas, así como diarios de tiempo actividad, cabe señalar que los cambios de actitudes y hábitos en una persona son procesos personales que requieren de tiempo, y probablemente no se observen resultados en el corto plazo. Para evaluar el nivel de participación ciudadana, se podrá determinar la frecuencia y actitud a la que asisten a los eventos o reuniones, pues por ejemplo, podrán asistir a todos los eventos pero con una actitud saboteadora.

Fase Pre pandémica					
Objetivo General	Principales Grupos	Objetivo Educativo	Mecanismo de Comunicación	Acciones a nivel Federal	Acciones a nivel Estatal
1. Informar y sensibilizar sobre la pandemia.	Público en general Personal de salud (hospitales) Autoridades	Diferenciar entre influenza aviar, estacional y pandémica	Información electrónica CD Página web Material impreso Guías Folleto	Elaboración de material informativo específico para cada grupo.	Adecuación del material a las necesidades específicas. Difusión del material.
2. Promover las medidas preventivas que podrán realizar los diferentes grupos.	Público general Personal de salud Autoridades Escuelas Empresarios	Fortalecer el lavado de manos, higiene respiratoria. Promover la responsabilidad individual y comunitaria	Información electrónica CD Página web Material educativo impreso Guías Folleto Carteles Campaña en medios masivos	Elaboración de material educativo y lanzamiento de campaña sobre lavado de manos a nivel nacional.	Adecuación del material a las necesidades específicas. Difusión del material.
3. Procurar el acceso a información consistente, clara, veraz y oportuna.	Público general Personal de salud Autoridades Escuelas Empresarios		Información electrónica Línea 1800	La DGPS asume la rectoría de la información sobre la pandemia para asegurar una sola línea de información. Actualización de la información.	Actualización del material.
4. Fortalecer la coordinación y comunicación del sector salud ante la pandemia.	Personal de salud		Capacitación Guías Listas de cotejo para facilitar la realización de planes específicos Elaboración de directorios	Elaboración de material de capacitación y listas de cotejo	Adecuación Capacitación Difusión
5. Fomentar la participación social organizada de la población y de diversos grupos.	Individuos y familias Escuelas Empresas Comités de salud Grupos organizados	Promover la responsabilidad individual y comunitaria	Capacitación Eventos de participación ciudadana Listas de cotejo para facilitar la realización de planes específicos	Elaboración de material de capacitación y listas de cotejo	Adecuación y difusión. Capacitación Reunión con líderes locales y grupos organizados



Fase Pandémica					
Objetivo General	Principales Grupos	Objetivo Educativo	Mecanismo de Comunicación	Acciones a nivel Federal	Acciones a nivel Estatal
1. Informar y sensibilizar sobre la pandemia.	Público en general Personal de salud (hospitales) Autoridades Comunicadores	Informar sobre la influenza pandémica	Información electrónica Página web Material impreso Guías Folletos Medios masivos	Actualización y reforzamiento del material informativo específico para cada grupo.	Adecuación del material a las necesidades específicas. Incrementar la difusión del material.
2. Promover las medidas preventivas que podrán realizar los diferentes grupos.	Público general Personal de salud Autoridades Escuelas Empresarios Comunicadores	Lavado de manos Higiene respiratoria Responsabilidad individual Medidas de distanciamientos social	Información electrónica Página web Material impreso Guías Folletos Carteles	Actualización y reforzamiento del material informativo específico para cada grupo.	Adecuación del material a las necesidades específicas. Incrementar la difusión del material.
3. Procurar el acceso a información consistente, clara, veraz y oportuna.	Público general Personal de salud Autoridades Escuelas Empresarios Medios de comunicación		Página web E-mail Boletines de prensa Ruedas de prensa Vocero	Actualización de la información. Generar mensajes para boletines de prensa.	Actualización del material.
4. Fortalecer la coordinación y comunicación del sector salud ante la pandemia.	Personal de salud		Capacitación Guías Hojas informativas	Actualización de material de capacitación.	Adecuación Capacitación Difusión Revisión de planes específicos
5. Fomentar la participación social organizada de la población y de diversos grupos.	Individuos y familias Escuelas Empresas Comités de salud Grupos organizados	Promover la acción de toda la sociedad civil	Eventos de participación ciudadana	Elaboración de material de capacitación y listas de cotejo	Adecuación y difusión. Capacitación Reunión con líderes comunitarios y religiosos.

Material de apoyo

Identificación de grupos blanco

Con el fin de incluir a los principales grupos de cada localidad en la respuesta ante la pandemia, se presenta una lista de cotejo donde se mencionan los principales grupos blanco.

Principales grupos blanco a considerar		
a	Población general (por grupos de edades): <i>Preocupaciones específicas:</i> seguridad personal y familiar, acceso a la información, afectación de las actividades de la vida diaria.	
b	Grupos minoritarios (indígenas, migrantes, menonitas, etc.) <i>Preocupaciones específicas:</i> seguridad personal y familiar y acceso a la información.	
c	Personal de salud: <i>Preocupaciones específicas:</i> seguridad personal y familiar, acceso a la información, contar con los recursos necesarios así como con equipo de protección para la atención de pacientes.	
d	Autoridades: <i>Preocupaciones específicas:</i> seguridad personal y familiar, acceso a la información, contar con los recursos necesarios para la protección de la población.	
e	Comunicadores: <i>Preocupaciones específicas:</i> seguridad personal, acceso a la información, fechas límite.	
f	Grupos organizados: <i>Preocupaciones específicas:</i> mecanismos en los que pueden apoyar, seguridad personal y familiar, acceso a información.	
g	Maestros: <i>Preocupaciones específicas:</i> seguridad personal y de los alumnos y acceso a la información.	
h	Industrias y empresarios: <i>Preocupaciones específicas:</i> continuidad en el negocio, protección a empleados, pérdidas económicas.	
i	Líderes de opinión: <i>Preocupaciones específicas:</i> acceso a la información.	
j	Líderes religiosos: <i>Preocupaciones específicas:</i> acceso a la información, protección de la población.	
k	Otros grupos:	

Cuestionario I

Cuestionario de percepción y cultura de higiene

El siguiente cuestionario tiene el fin de recolectar información importante para orientar las acciones de la Secretaría de Salud, y lograr un mayor impacto en la promoción de una cultura de higiene. El cuestionario es anónimo por lo que toda la información que nos proporcione será confidencial. Le agradeceremos conteste de forma veraz de acuerdo a su experiencia y hábitos personales. Muchas gracias.

Su salud nos importa y su participación nos interesa	
Grupo blanco: _____	
Edad: <input type="radio"/> 8-15 años <input type="radio"/> 16-25 años <input type="radio"/> 26-50 años <input type="radio"/> 51 o más años	
Género: Femenino <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/>	
Estado civil: Soltero(a) <input type="radio"/> Casado(a) <input type="radio"/> Unión libre <input type="radio"/> Viudo(a) <input type="radio"/> Divorciado(a) <input type="radio"/> Separado <input type="radio"/>	
Escolaridad: Primaria <input type="radio"/> Secundaria <input type="radio"/> Preparatoria o Bachillerato <input type="radio"/> Técnica o Comercial <input type="radio"/> Licenciatura <input type="radio"/> Posgrado <input type="radio"/> Otro:(Especifique) _____	
Ocupación: Estudiante <input type="radio"/> Hogar <input type="radio"/> Empleado <input type="radio"/> Obrero <input type="radio"/> Al campo <input type="radio"/> Negocio propio <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/> (Especifique) _____	
Entidad Federativa : _____	
Municipio o Delegación: _____	
Hora de realización del cuestionario: _____ am/pm	

Favor de contestar en cada pregunta el número de opciones que le sea señalado y favor de no dejar preguntas en blanco.

1. ¿Cuáles son los **DOS** medios de comunicación que más utiliza para informarse?

- a) ☐ Televisión c) ☐ Revistas e) ☐ Internet
b) ☐ Radio d) ☐ Periódico f) ☐ Otro (especifique) _____

2. En temas de salud, ¿cuáles son las **TRES** fuentes de información que considera más confiables?

- a) ☐ Médico d) ☐ La Secretaría de Salud g) ☐ Radio
b) ☐ Enfermera e) ☐ Parientes o amigos h) ☐ Internet
c) ☐ Televisión f) ☐ Revistas y periódico

Las siguientes preguntas se refieren a sus hábitos de higiene:

3. ¿Cuántas veces se ha lavado las manos el día de hoy?

- a) ☐ 1 vez c) ☐ 3-5 veces e) ☐ Más de 10 veces
b) ☐ 2-3 veces d) ☐ Más de 5 veces f) ☐ Ninguna vez

4. Con relación a la pregunta anterior, ¿utilizó jabón para lavarse las manos?

- a) ☐ Todas las veces c) ☐ Algunas veces
b) ☐ La mayoría de las veces d) ☐ No utilice jabón

5. Por lo regular, ¿qué tipo de jabón utiliza para lavarse las manos? (marcar solamente **UNA** opción)

- a) ☐ Jabón de pastilla b) ☐ Jabón líquido c) ☐ Jabón en polvo

6. ¿Cómo se lava las manos generalmente? (marcar solamente **UNA** opción)

- a) ☐ Frotando las palmas de la manos
b) ☐ Frotando toda las manos hasta la muñeca
c) ☐ Frotando las palmas, dorso y entre los dedos de la mano
d) ☐ Frotando las palmas y dorso de las manos

7. Cuando se encuentra fuera de su casa y quiere lavarse las manos, ¿qué dificultad encuentra con mayor frecuencia? (marcar solamente **UNA** opción)

- a) ☐ No hay agua c) ☐ No utiliza el baño porque está sucio
b) ☐ No hay jabón

8. Cuando se encuentra fuera de su casa, ¿con qué acostumbra secarse las manos? (marcar solamente **UNA** opción)

- a) ☐ Toalla de tela c) ☐ Ropa
b) ☐ Toalla de papel d) ☐ Aire (automático)

9. En que circunstancias **NO** se lava las manos: (marcar **DOS** opciones)

- a) ☐ Después de usar transporte público d) ☐ Después de toser o estornudar
b) ☐ Antes de comer o cocinar e) ☐ Después de usar un baño público
c) ☐ Después de usar el dinero

10. ¿En su opinión, cuál es el mayor beneficio que aporta el lavarse las manos? (marcar solamente

UNA opción)

- a) ☐ Estar limpios
b) ☐ Se enferma menos de gripe
c) ☐ Evitar diarreas
d) ☐ Da buena imagen ante los demás

11. Qué cree que puede hacer para evitar ser contagiado de gripe o contagiar a alguien:

12. ¿Cree que lavarse las manos influye para evitar enfermarse de gripe?

- a) ☐ Sí
b) ☐ No
c) ☐ No sé

13. Cuando se enferma de GRIPE con que frecuencia acostumbra realizar las siguientes actividades:

(Favor de llenar TODA la tabla)	siempre	c a s i siempre	a veces	nunca
a) Lavarse las manos con agua y jabón				
b) Saludar de mano				
c) Saludar de beso				
d) Cubrirse la boca al toser o estornudar				
e) Acudir a lugares concurridos				
f) Escupir en el suelo				
g) Mejorar la ventilación de la habitación en la que se encuentra				

14. ¿Con qué se cubre la boca al toser o estornudar? (escoger la opción que realiza más frecuentemente)

- a) ☐ Con nada
b) ☐ Con la mano
c) ☐ Con el brazo
d) ☐ Con pañuelo de tela
e) ☐ Con pañuelo desechable

15. ¿Ha escuchado hablar sobre la influenza aviar "gripe aviar o gripa del pollo"?

- a) ☐ Sí
b) ☐ No

16. ¿Dónde lo escuchó?

- a) ☐ Televisión
b) ☐ Radio
c) ☐ Revistas
d) ☐ Periódico
e) ☐ Internet
f) ☐ Otro (especifique) _____

17. ¿Qué es lo que ha escuchado sobre la influenza aviar? (marcar **DOS** opciones)

- a) ☐ Es una enfermedad de las aves
b) ☐ Es una enfermedad exclusiva del ser humano
c) ☐ Se transmite por el consumo de pollo
d) ☐ No se transmite por el consumo de pollo
e) ☐ Puede haber un contagio de influenza aviar en todo el mundo

18. ¿Cree que la influenza aviar pueda llegar a México?

- a) ☐ Sí
b) ☐ No

19. ¿Una pandemia es? (marcar **UNA** opción)

- a) ☐ Un tipo de moneda
b) ☐ Una caja de guardar artículos musicales
c) ☐ Un instrumento de laboratorio
d) ☐ Una enfermedad que le da a todo el mundo al mismo tiempo.
e) ☐ Una enfermedad intestinal

20. ¿Ha escuchado hablar sobre la pandemia de influenza?

- a) ☐ Sí
b) ☐ No

21. ¿Qué es lo que ha escuchado?

22. ¿Si llegará la pandemia de influenza a México, sabría qué hacer?

- a) ☐ Sí
b) ☐ No

23. ¿Si su respuesta anterior fue afirmativa, qué es lo que haría?

Análisis de grupos blancos

Análisis de grupos blanco		
Grupo blanco: _____		
• Aplicación de sondeo de conocimientos, comportamiento y percepción	SI	NO
• Análisis del grupo blanco:	SI	NO
<input type="checkbox"/> Comportamiento actual:		
<input type="checkbox"/> Conocimientos previos:		
<input type="checkbox"/> Percepción:		
<input type="checkbox"/> Necesidades		
• Canales a utilizar:		
• Sitios:		
• Adecuación de los mensajes considerando el análisis de grupos blanco	SI	NO
• Validación del material	SI	NO
• Evaluación del material	SI	NO

INFORMACIÓN TÉCNICA

Tipos de Influenza

¿Cuáles son las principales diferencias entre la influenza aviar, estacional y pandémica?

1. Influenza aviar

La influenza aviar es una enfermedad de las aves silvestres y de corral.

- La influenza aviar es muy contagiosa entre las aves ya que causa enfermedad grave y muerte entre ellas.
- La influenza aviar es llevada de un lugar a otro por las aves migratorias.
- En raras ocasiones puede llegar a infectar al hombre y otros animales.

2. Influenza estacional

La influenza estacional

- Es una enfermedad respiratoria propia del ser humano que se da principalmente en los meses de invierno.
- Afecta primordialmente a niños y adultos mayores.
- Para evitar complicaciones cada año se debe de aplicar la vacuna de influenza a los menores de 3 años y a los mayores de 50 años.

3. Influenza pandémica

La influenza pandémica

- La influenza pandémica se dará por la aparición de un nuevo subtipo de virus de la influenza tipo A.
- Se prevé que pudiera afectar a un número elevado de personas.
- No hay vacuna disponible para esta enfermedad ya que el virus no existe todavía.
- Actualmente, no hay una pandemia de influenza.
- México, al igual que otros países tiene un plan de respuesta ante la pandemia.

Influenza aviar

1. ¿Qué es?

La influenza aviar es una enfermedad de las aves.

- Es un tipo de influenza que en raras ocasiones puede infectar a otros mamíferos entre ellos a los humanos.
- Desde 1990, han habido importantes brotes de influenza aviar tipo A (H5N1) en el Sur Este Asiático.
- El virus A (H5N1) se ha transmitido a través de las aves migratorias a diferentes regiones del mundo, incluyendo Europa y África.
- En México no hay influenza aviar del tipo A (H5N1).

El virus de la influenza aviar A(H5N1) ha infectado a algunas personas.

- De manera ocasional se han reportado casos de influenza aviar en humanos en Asia y África.
- La transmisión de ave a humano se da por el contacto directo con aves infectadas, sus secreciones y/o heces.
- Alrededor de 200 personas se han infectado de influenza aviar y la mitad han muerto.
- Si consideramos la cantidad de personas que han estado en contacto con aves infectadas, el número de personas afectadas ha sido relativamente bajo.

Mundialmente se está siguiendo de cerca la posibilidad de transmisión de humano a humano de la influenza aviar.

- Actualmente no ha habido transmisión de humano a humano de influenza aviar.
- Se está dando seguimiento cercano a los cambios que el virus pudiera tener que facilite la transmisión de humano a humano.
- La transmisión de persona a persona significa la adaptación del virus al ser humano y la posibilidad de inicio de una pandemia.

2. ¿Cómo se transmite al humano?

¿Cómo se transmite la influenza aviar de aves a humanos?

La influenza aviar se transmite por el contacto directo con aves infectadas, sus secreciones y heces.

- La transmisión de ave a humano se da por el contacto directo con aves infectadas, sus secreciones y heces.
- Alrededor de 200 personas se han infectado de influenza aviar y la mitad han muerto.
- Si consideramos la cantidad de personas que han estado en contacto con aves infectadas, el número de personas afectadas ha sido relativamente bajo.

La influenza aviar no se transmite por el consumo de carne de ave o huevo.

- El virus de la influenza aviar se destruye a altas temperaturas.
- El comer carne de ave o huevo bien cocido no representa riesgo alguno para la salud.
- Asegúrese que al comer carne de aves, esté completamente cocida (que no presente partes rosas).

La persona enferma deberá de mostrar corresponsabilidad en su salud al cuidar de ella y al evitar contagiar a otros.

- Evita acudir a lugares concurridos cuando estés enfermo.
- No deberás saludar ni de mano ni de beso cuando estés enfermo para evitar contagiar a otros.
- Lava tus manos frecuentemente con agua y jabón, después de estar en contacto con una persona enferma.
- Tú puedes ayudar a cuidar tu salud y la de los demás si sigues estas recomendaciones.

3. Medidas preventivas

¿Cómo se puede prevenir la transmisión de la influenza aviar?

De aves a aves:

- Evitar que las aves domésticas tengan contacto con aves salvajes.
- Asear y desinfectar los corrales, al igual que los utensilios para el manejo de las aves.
- Después de tener contacto con aves y sus utensilios no olvide lavar sus manos adecuadamente con agua y jabón.
- Si trabaja en una granja avícola, no debe tener contacto o criar aves de corral.
- Si observa datos de enfermedad en las aves contacte a las autoridades de SAGARPA.

De aves a humanos:

- Mantener a las aves en un espacio controlado fuera del hogar.
- No permita que los niños limpien o jueguen con las aves.
- Después de tener contacto con aves y sus utensilios no olvide lavar sus manos adecuadamente con agua y jabón.
- Si observa datos de enfermedad en las aves contacte a las autoridades de SAGARPA.

Influenza pandémica

1. Información básica

Pandemia de influenza es un contagio a nivel mundial ocasionado por un nuevo virus de la influenza.

- La aparición de un nuevo virus que actualmente no existe, podría diseminarse fácilmente en la población, causando muerte o enfermedad grave.
- Históricamente, las pandemias de influenza han ocasionado consecuencias sociales y económicas severas.

Los científicos aseguran que una pandemia de influenza ocurrirá pronto.

- Han habido 3 pandemias de influenza en el siglo pasado, incluyendo la de 1918 que mató a decenas de millones de personas en el mundo.
- Los científicos desconocen cuando ocurrirá la pandemia y que tan agresiva será.
- El virus de influenza muta con facilidad por lo que constantemente surgen nuevos virus de influenza.

Prepararse ahora nos protege y puede limitar los efectos de la pandemia

- México, al igual que otros países tiene un plan de respuesta ante la pandemia.
- Actualmente se está realizando un gran esfuerzo internacional para la creación de vacunas.
- La población se debe de mantener informada sobre la pandemia y prepararse para responder activamente.

¿Que debe de hacer la población

¿Que debe de hacer la población en caso de que se iniciara la pandemia?

La población debe mantenerse informada sobre la pandemia y las medidas preventivas recomendadas.

La población debe usar la información para cuidarse y cuidar a los que los rodean.

- Los individuos deberán de adoptar buenos hábitos higiénicos, como el tener una dieta balanceada y suficiente descanso.
- La Secretaría de Salud proporcionará información oportuna sobre los signos y síntomas de la enfermedad.
- Las personas deberán de externar sus preocupaciones al personal de salud o a la Secretaría de Salud para poder ser ayudados oportunamente.

La población deberá de realizar acciones para disminuir la diseminación del virus.

- Lavarse las manos con frecuencia, utilizando agua y jabón.
- Cubrir la boca o toser o estornudar con un pañuelo o con el brazo.
- Las personas deberán mantenerse alejados de las individuos enfermas.
- Si tu estas enfermo, deberás evitar estar en contacto con otras personas.

La población deberá de participar activamente en la respuesta organizada ante la pandemia.

- Invitar a la participación voluntaria en comités de salud y grupos organizados para hacer frente a la pandemia.
- Capacitar a los voluntarios de estos comités.

Medidas preventivas ante la influenza estacional, pandémica y aviar

1. Lavado de manos

El lavado de manos con agua y jabón durante 15-20 segundos destruye al virus de la influenza.

- Lava tus manos frecuentemente con agua y jabón.
- Recuerda lavar toda la superficie de tus manos (palmas, dorso y entre los dedos).
- Lava tus manos después de toser o estornudar.
- Lava tus manos después de tocar manijas y barandales públicos.
- Evita tallarte los ojos, la nariz o la boca sin antes lavarte las manos.
- El uso de gel antibacteriano con base de alcohol es también efectivo para destruir al virus de la influenza.

2. Al toser o estornudar

La influenza se contagia al liberar gotitas de saliva que contienen el virus de la influenza al toser o estornudar.

- No cubras tu boca con la mano al toser o estornudar, para así evitar que el virus se quede en tus manos.
- Cúbrete la boca al toser o estornudar con un pañuelo, si es desechable tíralo a la basura y si es de tela no olvides lavarlo.
- En caso de no tener pañuelo cúbrete la boca con el ángulo del codo.
- Siempre lava tus manos después de toser o estornudar.

3. La persona enferma es fuente de contagio

La persona enferma deberá de mostrar corresponsabilidad en su salud al cuidar de ella y al evitar contagiar a otros.

- Evita acudir a lugares concurridos cuando estés enfermo.
- No deberás saludar ni de mano ni de beso cuando estés enfermo para evitar contagiar a otros.
- Lava tus manos frecuentemente con agua y jabón, después de estar en contacto con una persona enferma.
- Tú puedes ayudar a cuidar tu salud y la de los demás si sigues estas recomendaciones.

4. Higiene de entornos

El virus de la influenza se mantiene viable (vivo) por varias horas en superficies como manos, manijas y barandales.

- Lavar y desinfectar con frecuencia superficies de contacto como barandales y manijas.
- Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón después de usar transporte público.

Recomendaciones para el manejo de medios de comunicación

Recomendaciones para el manejo de medios de comunicación		
Tipo	Objetivo	Características
Comunicados	Informa de manera unilateral la posición oficial de la institución con respecto a la pandemia.	<ul style="list-style-type: none"> Se utiliza cuando no se tiene toda la información. La información llega de forma inmediata y directa a la población. Prever las reacciones que suscitará el comunicado y estar preparados para una eventual réplica.
Conferencia de prensa	Informa la posición oficial de la institución con respecto a la pandemia y da oportunidad de interactuar con los reporteros.	<ul style="list-style-type: none"> El vocero único expone a grandes rasgos y en forma sucinta la naturaleza de los hechos y explica las acciones que se han emprendido. Presenta los hechos, como sucedieron sin ningún calificativo. Se da un espacio para sesión de preguntas y respuestas, el vocero debe responder a todas las preguntas planteadas por la prensa. Distribuir información adicional impresa que facilite la comprensión de los mensajes.
Entrevistas	Ampliar la información sobre la pandemia con el vocero.	<ul style="list-style-type: none"> El reportero tiene metas claras, busca información relevante que pueda difundir en su medio. Formulación de preguntas que pueden ser cerradas, abiertas, con doble intención, planteando una disyuntiva, presuponiendo un hecho o una combinación de todas.
Entrevistas para la prensa		<ul style="list-style-type: none"> Puede formar parte de un reportaje. Las declaraciones del vocero, aún estando fielmente reproducidas, pueden aparecer en un contexto diferente.
Entrevistas en radio		<ul style="list-style-type: none"> El único elemento es la voz. La audiencia radiofónica es más heterogénea y diversificada. Repetir constantemente el nombre de la institución.
Entrevistas por teléfono		<ul style="list-style-type: none"> Acerca al vocero a la improvisación, pues no se tendrán a la mano los datos que requiere. Dan oportunidad de participar o interrumpir algún programa de radio o televisión en vivo para aclarar alguna cuestión que se esté dando.
Entrevistas por televisión		<ul style="list-style-type: none"> Podrá ser difundida en directo o diferida según las necesidades del programa. Lleve notas y consúltelas en caso necesario.
Debate televisado	Dar explicaciones más profundas sobre el tema de la pandemia con personas que sostienen diferentes opiniones.	<ul style="list-style-type: none"> Conjunto de personas previamente seleccionadas de acuerdo a su conocimiento o competencia en el tema. Normalmente es en vivo. En situaciones de crisis, se recomienda evitar el debate.

Recomendaciones para el vocero

Una vez seleccionado el vocero único y elaborada la información y los mensajes clave, se puede acceder a dar entrevistas en radio, en televisión o para la prensa. Se recomienda que el vocero se prepare en lo siguiente:

- Su actitud debe ser serena y su voz clara y firme, estableciendo contacto visual con los entrevistadores y con las cámaras de televisión.
- Debe tener presente que lo que va a hacer es el anuncio de lo que ocurrió o está ocurriendo, teniendo en cuenta que, dado lo inmediato de los acontecimientos, no está obligado en ese momento a tener o conocer todos los detalles. No opina, de ninguna manera, a título personal, sino que lo hace en representación de la institución y de acuerdo con los mensajes establecidos previamente.
- En el oficio periodístico lo primero que se busca son respuestas a las preguntas básicas: ¿qué pasó, quién salió perjudicado, cuándo ocurrió, dónde ocurrió, cómo fue, por qué fue y para qué?, y en una situación de crisis puede no resultar tan fácil encontrar las respuestas correctas, al menos en los primeros momentos. Por eso, lo que diga tiene que corresponder con la verdad, que no es otra cosa que el hecho en sí, decir únicamente lo que se sabe.
- Si se ve obligado a responder a más preguntas a las cuales no tiene respuestas todavía, es preferible un sincero “no sabemos todavía” o “en cuánto tengamos mayor información se las proporcionaremos”, que tratar de adivinar cualquier respuesta o anticipar cualquier situación. Recuerde los mensajes clave, así no dará pie a la generación de especulaciones de ningún tipo y que en caso de haberlas, éstas no pueden ser atribuibles a su institución, pues nunca las dijo.
- **¡Cuidado con las cifras!** Seguramente le preguntarán por ejemplo cuántas personas se enfermaron, fallecieron o están en riesgo. Probablemente esa información no esté disponible en ese momento. Sin duda, es un dato importante, pero la más alta prioridad es controlar la crisis. Si no se tiene la cifra precisa, procure no manejar estimaciones o cálculos.
- Con frecuencia los medios de comunicación tienden a buscar comparaciones con eventos que podrían parecer similares. Es mejor no entrar en ese terreno. Cada situación es diferente. Procure también evitar el uso de metáforas, porque como tales, cada quien puede interpretarlas de manera distinta.
- La utilización de diagramas o ilustraciones enriquece la explicación de los hechos y facilita su comprensión, deberán tener títulos, fuente, periodo, etc., con la finalidad de que se cite correctamente y no se descontextualice la información. Tenga presente que los periodistas no son técnicos especializados.

- Prepare y utilice "paquetes para la prensa", es decir documentos con información sobre la situación, elaborados especialmente para ellos. La información se deberá presentar en una forma sencilla y clara.
- Respete las fechas límites de los reporteros, si necesita aclarar algo o ampliar la información, hágalo rápidamente o de lo contrario la historia saldrá al aire con errores o carencias.
- Identifique en su localidad los medios con mayor audiencia, los estilos periodísticos de los reporteros o entrevistadores, con la finalidad de anticipar posibles preguntas o el rumbo que pueda tener su reportaje o entrevista.

Lista de cotejo para la elección del vocero

Selección del vocero	
Candidato:	
Calificación	Cumple
Para que el vocero que comunica una situación de riesgo sea efectivo debe*:	
1. Tener credibilidad en los medios de comunicación y en el público.	
2. Ser flexible dentro de los límites del mensaje.	
3. Tener excelentes capacidades de comunicación.	
4. Tener los suficientes conocimientos técnicos específicos sobre la situación de riesgo, su dinámica y cómo se está manejando.	
5. Tener la suficiente autoridad para que la institución lo acepte como vocero.	
6. Tener la capacidad para expresar conocimientos técnicos de tal forma que sean comprensibles tanto por los medios de comunicación, como por la población en general.	
7. Tener la capacidad de responder a preguntas sensibles.	
8. Contar con recursos varios y aprender de forma rápida.	
9. Poder tomar decisiones en el momento, en relación a las respuestas que debe dar a los medios.	
10. Saber trabajar bajo presión.	
11. Saber utilizar la retroalimentación que reciba.	
12. Saber reconocer los límites de sus conocimientos e información al hablar y cuando posponer sus declaraciones.	
13. Saber modular la voz adecuadamente según la situación de riesgo y la audiencia.	
Otros factores decisivos a considerar en la selección del vocero*	Notas
14. Manejo adecuado del tema.	
15. Contar con relaciones y modelos de comunicación con las audiencias involucradas, como parte cotidiana de su trabajo.	
16. La severidad de la situación de riesgo.	
17. Características de las responsabilidades para la persona o para la institución.	
18. Conflictos con otras responsabilidades en el manejo de la situación de riesgo.	
19. Anticipación en cuestiones legales.	
20. El nivel de interés de los medios de comunicación.	
21. El nivel de interés del público en general.	
22. El nivel de implicación gubernamental.	
23. ¿A quién quieren ver? (políticamente correcto).	

(*basado en Covello, 1995)

Emergency Risk Communication CDCynergy, Feb. 2000