



SALUD

Mensajero de la salud

Epidemia de Influenza de tipo porcino



Guía Práctica para los Líderes de Opinión, Directivos y Tomadores de Decisiones, sobre el Manejo de los Medios de Comunicación

Para más información llama al: 01 800 123 1010

<http://www.promocion.salud.gob.mx> <http://dgps.salud.gob.mx>

Fecha del documento:
27 de Abril, 2009

Mensajero de la Salud

Epidemia de Influenza de tipo porcino

Objetivos del mensajero

- Facilitar la comunicación de mensajes claves, planeados, precisos, oportunos y claros, a través de los medios de comunicación masiva
- Proporcionar información basada en evidencia científica, resaltando los hechos reales y de esta manera , evitar contradicciones y confusión
- Aumentar y fortalecer el nivel de conocimiento de la población sobre la importancia de seguir las medidas preventivas tales como lavado correcto de manos y técnica adecuada de estornudo
- Impulsar la corresponsabilidad de la población en materia de salud
- Sensibilizar y contribuir a educar individual y colectivamente a la población para apoyar la toma de decisiones respecto a su salud

¿Cuál es la importancia de los medios masivos de comunicación?

Los mensajes transmitidos a través de los medios masivos de comunicación los ven, leen y escuchan un gran número de personas, los cuales por su gran poder persuasivo se utilizarán para emitir información que puede contribuir a la prevención de la enfermedad y generar cambios de hábitos y comportamientos a favor de la salud.

Los medios de comunicación masiva difunden información a una audiencia amplia y diversa, y tienen la capacidad de magnificar los acontecimientos sociales. **Un mensaje puede ser repetido y lanzado como hecho importante o significativo sin serlo en realidad.** Otros hechos pueden ocultarse y, por lo tanto en la realidad de la audiencia no existir, al no tener eco en los medios.

Por lo tanto, **es posible llegar a cambiar la opinión pública, pues se acepta por cierta la información que brindan, otorgándole credibilidad y un grado de confianza.**

¿Quién debe de hablar ante los medios?

Generalmente los medios masivos de comunicación buscan a personas expertas en el tema, sin embargo por tratarse de una información avalada por todo el sector salud, es recomendable asignar a una persona como **vocero**, que se encargue de hablar con los reporteros y **sólo a través de él se de información, con esto se evita la especulación y la confusión generada por diversas fuentes.**

La principal función que tendrá el vocero será el transmitir con claridad y credibilidad los mensajes planeados y definidos por un equipo de trabajo de comunicación educativa en salud del sector salud, y ser el receptor de las solicitudes de información por parte de los medios.

Para hablar frente a los medios masivos de comunicación, no sólo es necesario ser experto en el tema, es también importante: Ser capaz de expresarse con claridad y precisión, proyectar seguridad y empatía, tener carisma, saber controlar las emociones, ser ecuánime y tener disponibilidad.

¿Cómo deben ser los mensajes?

El objetivo es brindar información creíble a la población, a través de la alineación de mensajes (diciendo TODOS lo mismo).

Los mensajes son la información que el medio de comunicación (emisor) a utilizar, envía a la audiencia (receptor), por lo tanto estos deben **incluir lo que la audiencia desea saber y lo que debe saber**.

Los mensajes tienen dos significados:¹

- *Denotación*: es el significado que todas las personas le atribuyen al mensaje que recibe, es el hecho en sí.

Ejemplo: La influenza es una infección respiratoria altamente contagiosa que de no atenderse puede complicarse.

- *Connotación*: es el significado emocional o evaluativo que las personas, individualmente le agregan al mensaje.

Ejemplo: La influenza es una infección respiratoria altamente contagiosa que de no atenderse puede complicarse. "Debo de estar atento y acudir al Centro de Salud"

Así mismo, el mensaje debe vencer dos obstáculos:

1. **Captación**: tiene que ser percibido entre otros mensajes competitivos.
2. **Aceptación**: busca ser aprobado por el individuo, para lo cual debe respetar sus normas y sus creencias²

La manera en que las personas aceptan un mensaje tiene que ver con su percepción de la realidad o el hecho, del cual se les está haciendo partícipe.

Los mensajes deberán ser planeados, claros, cortos y estar expresados en lenguaje sencillo, evitando el uso de tecnicismos. De ser posible en su elaboración debe participar un equipo interdisciplinario de expertos en el tema, comunicación educativa, manejo de medios y de ser posible por el vocero.

Es importante mantener la consistencia en la información y evitar contradicciones.

Los mensajes deben contener la siguiente información.

- Hechos y/o datos epidemiológicos relevantes
- Explicar el riesgo
- Síntomas
- Medidas preventivas
- Respuesta por parte de las instituciones

¹ Umberto Eco., Tratado de Semiótica General, 1988

² Secretaría de Salud., Guía de manejo de medios masivos de comunicación durante crisis en unidades de salud, 2005.

- Acciones emprendidas para solucionar el problema
- Mitos, creencias y realidades
- Otras fuentes de información

¿Quién nos va a escuchar?

No hay que olvidar que el mensaje llegará a miles de personas y que “la manera en cómo perciben y reciben la información, mediante sus sentidos internos y externos, matizada por sus sentimientos, necesidades, experiencias y conocimientos previos, así como la confianza otorgada al emisor de la información; influirá en el valor que le atribuya a ésta y en las actitudes y sentimientos que muestre ante ello.”³

¿Cómo se debe preparar el vocero?

Es importante que el vocero conozca, los antecedentes de la situación, la información que se ha dicho, así como, tener siempre a la mano la información y los mensajes clave avalados por todo el sector salud.

Su actitud debe ser serena y su voz clara y firme, estableciendo contacto visual con los entrevistadores y con las cámaras de televisión.

Si la entrevista no estaba planeada, no está obligado en ese momento a tener o conocer todos los detalles ni a contestar o pretender contestar todas las preguntas que pudieran formularle.

Debe de hablar por todo el sector salud, de acuerdo con los mensajes establecidos. *De ninguna manera, opinar a título personal.*

Lo que diga tiene que corresponder con los hechos reales, sin más ni menos información. Hablar con la verdad implica no sólo, no decir mentiras o verdades a medias, sino decir únicamente lo que se sabe.

Si no conoce las respuestas a ciertas preguntas, debe ser sincero y contestar “de eso no tengo los datos precisos, pero en cuanto salga de aquí, le ofrezco ponerme en contacto con el experto, para proporcionarle la información exacta”, no debe tratar de adivinar cualquier respuesta o anticipar cualquier situación.

Deberá llevar o recordar los mensajes clave, así no se dará pie a la generación de especulaciones de ningún tipo y que en caso de haberlas, éstas no pueden ser atribuibles al sector salud.

Generalmente a los reporteros les gustan las cifras, ya que son datos que “venden” noticia, por lo tanto, si no se conocen las estadísticas precisas o la fuente, procure no manejar estimaciones o cálculos.

Los medios de comunicación *tienden a buscar comparaciones con eventos que podrían parecer similares, es importante recordar que cada situación es diferente. Aunque conozca los datos procure no mencionarlos, evite también el uso de metáforas, cada quien puede interpretarlas de manera distinta.*

Trate de dar información clara y sencilla de entender, recuerde que los periodistas no son

³ Ibid

técnicos especializados, y que el receptor final es la población.

A cualquier entrevista, reportaje o debate llegue un poco antes de la hora acordada y respete las fechas establecidas.

De ser posible este preparado, conociendo los estilos periodísticos de los reporteros o entrevistadores, lo que han opinado de la campaña y su tendencia, esto le ayudará a anticipar posibles preguntas o el rumbo que pueda tener su reportaje o entrevista.

La información se puede dar a través de:

El comunicado

Informa la posición oficial del sector salud con respecto a ciertas situaciones, se distribuye vía fax a las áreas de redacción de los principales medios ya sean locales o nacionales. Se puede poner en las páginas electrónicas de las instituciones del sector salud y en Secretaría de Salud. Es conveniente prever las reacciones que suscitará el comunicado y estar preparados para una eventual réplica.

También puede utilizarse para dar seguimiento a una conferencia de prensa.

Conferencias de prensa

Están son convocadas cuando se quiere dar a conocer una información a los medios masivos de comunicación, sólo deben de realizarse si lo que se va a decir es relevante. Su organización debe estar a cargo de quien convoca.

Entrevistas

Durante las entrevistas el reportero o locutor tiene metas claras, es decir, busca información relevante que pueda difundir en su medio, a través de preguntas cerradas, abiertas, con doble intención, planteando una disyuntiva, presuponiendo un hecho o bien, con una combinación de todas; por lo que se debe llevar una coherencia de mensajes entre los comunicados, las declaraciones y las entrevistas.⁴

En algunas ocasiones los medios proporcionan guiones de preguntas, sin embargo no describe la manera en que las harán e inclusive pueden formular otras preguntas que no son del tema en cuestión, pero que fueron hechos que se suscitaron paralelamente en el mismo sector, a las cuales no se está obligado a contestar.

Con las **entrevista para prensa** es importante tener cuidado ya que no siempre es posible conocer que fuente consultaron y en que contexto escribirán la nota, por lo tanto deberá apegarse a los mensajes clave que maneja el sector salud para este caso.

Las **entrevistas en radio** dan la oportunidad de no ver al público, lo que provoca que pueda estar más tranquilo, ser claro, sencillo y breve al hablar. Procure decir su nombre, la institución a la que pertenece y repita constantemente el nombre de la institución para que si algún radio escucha sintoniza el programa después de iniciada la entrevista, identifique que está hablando del sector salud; cierre con los mensajes clave.

Las **entrevistas por teléfono** se pueden prestar a improvisaciones, pues no tendrá a la mano los

⁴ Ibid

datos que requiere. Sólo que se trate de alguna situación que es urgente aclarar y si usted está bien informado acepte este tipo de entrevistas, de no ser así dígame al reportero que le devolverá la llamada en cuanto reúna la información que le está pidiendo.

Las **entrevistas en la televisión** pueden ser grabadas en las cuales hay tiempo para contestar, generalmente todo esto previsto, las entrevistas en vivo, lo que puede llegar a ser un poco complicado para el entrevistado si no tiene experiencia en esto, es por esto que es importante que acuda con tiempo a la entrevista, para que le expliquen el proceso de la misma y tenga oportunidad de prepararse para salir en la televisión. Lleve notas y consúltelas en caso de ser necesario.

Para controlar los nervios, siéntase relajado, respire profundo y hable sólo cuando le pregunten, mirando a su interlocutor como lo haría en cualquier conversación y al querer enfatizar algo, diríjase a la cámara.

Procure no mover mucho las manos, júntelas o hágalas descansar en los brazos de su silla, cuide su lenguaje corporal. Vístase formal, sin exageración alguna, no exhiba joyas ni atuendos que pudieran causar una mala impresión ante sus espectadores.

El debate

El debate se origina entre especialistas y tiene como objetivo dar información específica, los participantes son un conjunto de personas previamente seleccionadas de acuerdo a su conocimiento o competencia en el tema, sostienen opiniones diferentes en situaciones a veces tensas y con la desventaja de estar al aire; por lo que es recomendable evitar confrontaciones con los otros panelistas. Su público desea conocer más acerca del tema.

En cualquiera de los casos, hablar ante los medios masivos de comunicación puede ser una herramienta muy valiosa para hacer llegar al público información necesaria que puede ayudar a cambiar la percepción o modificar una conducta.

Es importante tener preparados y a la mano los mensajes clave que todo el sector salud utilizará para ser coherentes y contundentes en la información oficial que reciba la población.

¿Qué información se debe difundir?

¿Qué es la influenza porcina?

- La influenza porcina es una enfermedad aguda de las vías respiratorias. El virus que la provoca se llama virus de influenza de origen porcino, este virus tiene la capacidad de mutar e infectar al ser humano

¿Existe alguna diferencia entre influenza estacional y influenza porcina?

- Si, el virus de la influenza estacional se presenta normalmente en la época invernal y los grupos de mayor riesgo son los niños menores de 5 años y los adultos mayores de 60 años. La influenza porcina es un virus nuevo. Ambas son enfermedades respiratorias agudas y tienen síntomas parecidos.

¿Quiénes pueden enfermarse de influenza porcina?

Mensaje: Todos somos susceptibles de contagiarnos pero se está presentando principalmente en adultos de 20 a 50 años.

¿Cómo se puede dar la transmisión de la influenza porcina?

Mensaje: La influenza se transmite de persona a persona, cuando las personas enfermas estornudan o tosen frente a otra sin cubrirse la boca y la nariz, al compartir utensilios o alimentos de una persona enferma o al saludar de mano o de beso a una persona enferma.

- El virus de la influenza puede viajar a través de las gotitas de saliva que se expulsan al hablar, toser o estornudar hasta a un metro de distancia.
- El virus sobrevive entre 48 y 72 horas en superficies lisas como manos, manijas y barandales, así como en superficies porosas como pañuelos desechables y telas; manteniendo por ese tiempo su capacidad de contagiar.
- El virus puede ser destruido por la luz del sol y el jabón.
- El virus entra al organismo por la boca, la nariz o los ojos

¿Cuáles son los síntomas de la influenza?

Mensaje: Síntomas

Síntomas de la Influenza Porcina:

- Inicio súbito de los síntomas (aparecen de repente)
- Fiebre superior a 39°
- Dolor de cabeza
- Dolor muscular y de articulaciones
- Ataque al estado general y decaimiento (cuando no te puedes levantar)
- Tos
- Escurrecimiento nasal
- Ojos irritados
- Dolor de garganta
- Puede presentarse diarrea

Si se presentan estos síntomas, acuda de inmediato a su Unidad de Salud

NO SE AUTOMEDIQUE

¿Por qué es importante no automedicarse para la influenza porcina?

- Porque pueden aminorarse y retrasarse la aparición de los síntomas y dificultar el diagnóstico.
- Porque los antibióticos no combaten el virus
- Porque los antigripales esconden los síntomas.

Porque si no estás enfermo y tomas antivirales, puedes generar resistencia, es decir no te harán efecto cuando tu cuerpo lo necesite

Signos de Alarma de la Influenza Porcina:

- Dificultad para respirar
- Dolor de Pecho
- Flemas con sangre
- Confusión o somnolencia

Si se presentan estos signos, acuda de inmediato al Hospital

¿Cuál es la mejor manera de prevenir el contagio de la enfermedad?

Mensaje: Medidas para no contagiarse y para no contagiar

Medidas para no contagiarse:

- Mantenerse alejados de personas que tengan infección respiratoria aguda
- Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón, preferentemente líquido o bien, usar gel antibacteriano con base de alcohol.
- Si no tienes jabón líquido, utiliza jabón de pasta en trozos pequeños.
- No saludar de beso , ni de mano
- Evitar acudir a sitios muy concurridos
- No compartir alimentos, vasos, cubiertos
- Ventilar y permitir la entrada del sol, la casa, los salones de clase, las oficinas, etc.
- Mantener limpias las cubiertas de cocina y baño, manijas y barandales, así como juguetes, teléfonos y objetos de uso común
- Mantente sano: Diariamente come verduras y frutas y toma por lo menos 8 vasos de agua potable.

Mensaje medidas para no contagiar:

- Quedarse en casa y mantenerse en reposo hasta que ya no haya síntomas
- Cubrirse nariz y boca con pañuelo desechable o con el ángulo interno del codo al toser o estornudar
- Utilizar cubrebocas si está enfermo
- Tirar el pañuelo desechable en una bolsa de plástico
- Una vez transcurridas 24 horas sin ningún síntoma puede regresar a sus actividades habituales

Es importante que los padres de niños o niñas o adultos identifiquen oportunamente los signos y síntomas de influenza para proporcionar cuidados adecuados o acudir al Centro de Salud si la situación se agrava.

¿Existe vacuna para este nuevo virus de la influenza porcina?

- Mensaje: La Organización Mundial de la Salud informó que la vacuna para la influenza estacional **NO ES UTIL** para combatir el virus de la influenza porcina.

¿Existe tratamiento para la influenza porcina?

Mensaje: **Sí, si existe tratamiento sólo debe ser indicado por el médico**

- Es importante beber muchos líquidos, evitar los cambios bruscos de temperatura y guardar reposo para recuperarse rápidamente.

¿Cuáles son las medidas básicas de higiene?

Mensaje: Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón con la técnica correcta. Ya que las manos están en contacto con una gran cantidad de superficies como barandales, teléfonos, manijas, agarraderas en el transporte público, teclados de computadora, etc. que si una persona con el virus tocó lo puede transmitir fácilmente.

Mensaje: Cubrirse nariz y boca con un pañuelo desechable o con el ángulo interno del codo al toser o estornudar.

Si usa pañuelo depositarlo en una bolsa de plástico.

Mensaje: Técnica correcta para el lavado de manos

- Usar agua tibia y jabón (de preferencia líquido). Se puede utilizar alcohol en gel, en caso de no haber agua y jabón.
- El jabón si es en pastilla debe ser pequeño y se debe cambiar con frecuencia (diariamente).
- Mojar las manos con agua y aplicar jabón.
- Tallar las manos enérgicamente de 15–20 segundos, hasta formar espuma.
- Cubrir todas las superficies de las manos y dedos, llegando hasta los pliegues de las muñecas.
- Las manos se deberán secar con una toalla de papel desechable.
- Cerrar la llave del agua con la toalla desechable y abrir la puerta del baño con la misma.
- Tirar la toalla desechable en el bote de la basura.
- 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 virus y bacterias.

Lavarse las manos:

ANTES DE :	DESPUÉS DE:
<ul style="list-style-type: none"> • Preparar o comer algún alimento • Atender a un enfermo • Tratar una herida • Utilizar una computadora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ir al baño • Toser o estornudar • Sonarse la nariz • Visitar o atender a una persona enferma • Usar el transporte público • Estar en contacto con animales, mascotas y sus desechos • Tocar carne cruda (pescado, carne y pollo) • Manipular basura o pañales • Tocar objetos no rigurosamente limpios como dinero, teléfono o llaves.
AL LLEGAR	
<ul style="list-style-type: none"> • Al trabajo. • A casa. 	

Mensaje: Aplicar la técnica adecuada para 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 interno del codo.
- Siempre lava tus manos después de toser o estornudar.

¡La salud está en tus manos!