



Instituto de
Salud Pública
Ministerio de Salud

Gobierno de Chile

COMUNICACIÓN DE RIESGO EN FARMACOVIGILANCIA DE VACUNAS

20 de diciembre de 2021

Paula Martínez Hormazábal
Periodista
Consultora OPS

LAS EMERGENCIAS EN SALUD PÚBLICA

Crean incertidumbre, alarma, confusión, sensación de urgencia



PELIGROS

Según su origen, los peligros se presentan en un lugar específico, con una cierta intensidad, en un período de tiempo y frecuencia definidos, y se clasifican en:

DE ORIGEN NATURAL

Generados por procesos dinámicos en el interior de la tierra (sismos o terremotos, maremotos, actividad volcánica).

Generados por procesos de la superficie terrestre (deslizamientos de tierra, derrumbes, aludes, erosión).

Generados por fenómenos hidrometeorológicos y oceanográficos (inundaciones, vientos, lluvias intensas, heladas, sequías, granizada, nevada, oleajes anómalos).

Plagas y epidemias (natural-biológico).

TECNOLÓGICOS (inducidos por la actividad del ser humano)

Incendios (urbano, forestal o industrial).

Explosión y/o derrame de sustancias químicas peligrosas.

Fuga de gases.

Subversión, guerra y terrorismo.

Contaminación ambiental.

EMERGENCIAS

Surgen por un suceso o evento no previsto que afecta la integridad física de las personas o los bienes, escapando de toda posibilidad de control y que puede llegar a constituir un desastre. Son de hechos imprevistos que alteran la rutina de las personas y de las redes de apoyo, con consecuencias negativas, y que requieren de respuestas inmediatas.

DESASTRES

Surgen por interrupción severa del funcionamiento de una comunidad causada por un peligro, de origen natural o inducido por la actividad del hombre, ocasionando pérdidas de vidas humanas, considerables pérdidas de bienes materiales, daños a los medios de producción, al ambiente y a los bienes culturales.

La comunidad afectada no puede dar una respuesta adecuada con sus propios medios a los efectos del desastre, siendo necesaria la ayuda externa, ya sea del nivel nacional y/o internacional.



NO TODOS PERCIBIMOS EL RIESGO DE LA MISMA MANERA

EXPERTOS

Deciden qué es riesgoso basándose en un análisis de la amenaza

OPINIÓN PÚBLICA

Decide qué es riesgoso basándose en sus valores, emociones y preocupaciones

RIESGO REAL



RIESGO PERCIBIDO

¿ES LO MISMO?

LO QUE PODEMOS AFIRMAR HASTA AHORA:

Efectos de las emergencias

- Alto impacto social y económico.
- Alerta de la comunidad = incertidumbre, tristeza, miedo, enojo y ansiedad en una población que demanda información oportuna, clara y útil.
- Percepciones diferentes entre las versiones oficiales y el temor del público.

Papel de la comunicación

- Ayuda a las poblaciones en riesgo a tomar decisiones fundamentadas
- Fomenta los comportamientos protectores
- Coordina los roles asociados en materia de salud y de otros sectores
- Reduce al mínimo la perturbación social y económica
- Crea la confianza necesaria para prepararse ante graves amenazas de salud pública, responder a ellas y recuperarse

¿QUÉ DESAFÍOS SE GENERAN?

- Alto interés del público
- Incertidumbre
- Muchos voceros
- Gran demanda y cobertura mediática
- Percepciones diferentes de los hechos
- Alta probabilidad de que la información y las recomendaciones sean cambiantes o conflictivas
- Múltiples fuentes de información correcta o incorrecta

- ✓ Contar muertos y heridos.
- ✓ Dar curvas epidemiológicas y datos estadísticos.
- ✓ Emitir boletines de daños.
- ✓ Llenar páginas de diarios y pantallas de televisión con imágenes de desastre, muerte y destrucción.



Información del daño

LA INFORMACIÓN GENERA UNA CADENA DE VALOR ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA O DESASTRES

- ✓ La información cumple un rol fundamental, pues da soporte a las decisiones respecto de dar a conocer lo ocurrido y las respuestas que se darán de manera oportuna y adecuada a las personas afectadas.
- ✓ Es esencial en los procesos de evaluación de daños y necesidades.
- ✓ La información oportuna facilita la coordinación y la toma de decisiones para movilizar recursos que respondan a las diferentes demandas.
- ✓ Las autoridades locales y regionales desarrollan flujos informativos con las entidades nacionales competentes para organizar las intervenciones pertinentes.
- ✓ La opinión pública se forma a través de los medios de comunicación y de las plataformas informativas (redes sociales).
- ✓ La información pública y la comunicación social son variables clave para la gestión eficiente de la emergencia, pues son los ciudadanos – afectados o no por la emergencia – quienes construyen una percepción y trasladan sus inquietudes, demandas y necesidades a través de los medios de comunicación y las redes sociales.
- ✓ Es un escenario sensible para las autoridades y gestores del riesgo, por lo que se requieren estrategias de información y comunicación.



¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA COMUNICACIÓN DE RIESGOS?

En emergencias de salud pública, la comunicación de riesgos se constituye en una **acción esencial para salvar vidas**. Las personas tienen derecho a saber cómo proteger su salud teniendo la responsabilidad de tomar decisiones informadas para protegerse a sí mismas, a sus seres queridos y a quienes les rodean.

Características de la comunicación durante una emergencia

- Sus tiempos son siempre urgentes.
- Requiere planificación y toma en cuenta las experiencias pasadas.
- La información y la evidencia científica cambiarán constantemente
- Realista. Inicialmente no habrá una vacuna
- Nos prepara para atender mejor las emergencias de salud.

¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN DE RIESGO?

DEFINICIÓN

Se refiere al intercambio en tiempo real, de información, recomendaciones y opiniones, entre expertos y/o funcionarios y personas que se enfrentan a una amenaza (riesgo) para su sobrevivencia, su salud o su bienestar económico o social. El objetivo final de la comunicación de riesgos es que toda persona expuesta a un riesgo sea capaz de tomar decisiones informadas para mitigar los efectos de la amenaza (riesgo), como el brote de una enfermedad, y tomar las medidas y acciones de protección y prevención.

COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS DE SALUD PÚBLICA

- Para informar e involucrar a las personas
- Para incidir en un comportamiento y evitar que se propague la enfermedad
- Para corregir información errónea y rumores

ERRORES MÁS HABITUALES DE LA COMUNICACIÓN DE RIESGO

Existen al menos cinco

- La no identificación de una persona que dé la cara, que sea vocero o peor aún, que quien haga una vocería no esté preparado, sin pensar en las consecuencias de sus intervenciones.
- El desconocimiento de los hechos en profundidad, la no anticipación de los posibles escenarios futuros y la subvaloración de las percepciones externas tanto de la población como de actores clave. Para evitar esto, es básico tener en cuenta que estamos en una sociedad mediática, una sociedad en red, donde todo se puede conectar y eso facilita su potencial desarrollo informativo.
- La inexistencia de un mensaje único y consensuado con una adecuada estrategia de comunicación con los medios y con los diversos públicos afectados.
- La falta de rapidez en dar la información a partir del conocimiento básico de los hechos que ocurrieron, la puesta en marcha del comité anticrisis, que trabaje desde el primer momento, preparado y centralice la información.
- La preponderancia de las autoridades frente a comités asesores expertos en la materia, a la hora de explicar a la población lo que estaba pasando en ese momento y las consecuencias de lo que había pasado.

LA PRENSA TIENE UN ROL CRUCIAL

- Los medios pueden formar las percepciones de las personas durante un evento específico.
- La prensa necesita y pide distintos insumos durante una emergencia para hacer sus coberturas.
- Deben manejar conceptos más complejos, a veces de áreas que no son las habituales para su cobertura.
- Tienen que hacer sus historias.

DESAFÍOS DURANTE LA PANDEMIA

- Informar en la incertidumbre
- Información cambiante
- Limitado acceso a expertos
- Urgencia para sacar una noticia
- El confinamiento/ toques de queda
- Mensajes contradictorios
- Cambios en las medidas de distanciamiento
- Inseguridad
- Confianza

¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN DE RIESGO?

DEFINICIÓN

Se refiere al intercambio en tiempo real, de información, recomendaciones y opiniones, entre expertos y/o funcionarios y personas que se enfrentan a una amenaza (riesgo) para su sobrevivencia, su salud o su bienestar económico o social. El objetivo final de la comunicación de riesgos es que toda persona expuesta a un riesgo sea capaz de tomar decisiones informadas para mitigar los efectos de la amenaza (riesgo), como el brote de una enfermedad, y tomar las medidas y acciones de protección y prevención.

COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS DE SALUD PÚBLICA

- Para informar e involucrar a las personas
- Para incidir en un comportamiento y evitar que se propague la enfermedad
- Para corregir información errónea y rumores

PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE RIESGO Y EMERGENCIA

Accesibilidad

Responsabilidad

Veracidad

Relevancia

Objetividad

Humanidad

Oportunidad

Sostenibilidad

ESTOS PRINCIPIOS SE APLICARÁN EN EL PROCESO DE

APRENDER A MANEJAR LAS SITUACIONES



Manejo
Positivo

- Dar a conocer de manera transparente
- Proporcionar datos confiables



Manejo
Negativo

- Guardar silencio
- No administrar la incertidumbre

NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD

1. Confianza
2. Anuncio temprano
3. Transparencia
4. Vigilancia de la Comunicación (escuchar las preocupaciones y opiniones del público)
5. Planificación de una estrategia de comunicación de riesgo



1. CONFIANZA

La confianza se gana.

Resulta de “hablar con la verdad”, de hacer sentir que buscamos lo mejor para el otro.

Tiene que ver con percibir que no se oculta información importante.

Reconoce incertidumbres, evita falsas esperanzas.

A más confianza, menos miedo, mayor adopción de comportamientos y prevención de alarma y pánico.

2. ANUNCIO TEMPRANO

La oportunidad del primer anuncio establece la confianza, evita rumores e información errónea y PUEDE SALVAR VIDAS.

Reconocer que pueden darse cambios a medida que se obtiene más información.

Establece un patrón para la confianza y el liderazgo.

Mundo globalizado = dificultad de mantener información oculta

3. TRANSPARENCIA

Muestra el “proceso” de toma de decisiones (a pesar de la incertidumbre se está trabajando en respuestas y soluciones).

La transparencia es fundamental para mantener la confianza; está relacionada con la calidad, veracidad y claridad de la información difundida.

La transparencia tiene límites. La clave es balancear los derechos individuales contra la información pública.

Evitar secretismos innecesarios.

¿CÓMO DECIDE SI LA INFORMACIÓN DEBE O NO DEBE DARSE A CONOCER PÚBLICAMENTE?

La divulgación de esta información:

¿ayuda a la comunidad afectada a protegerse a sí misma?

¿tiene repercusiones en un sector económico?

¿estigmatiza a una población?

¿produce una mala imagen del gobierno?

¿introduce la responsabilidad jurídica potencial?

4. ESCUCHAR AL PÚBLICO

Imposible diseñar mensajes exitosos sin conocer lo que la población piensa y siente, y lo que preocupa a los diferentes públicos (percepción de riesgo).

5. PLANIFICAR CON ANTELACIÓN

Elaborar una Estrategia Nacional de Comunicación de Riesgo

Dentro de la Estrategia, incluir un Plan de Comunicación de Crisis listo (guía política y operativa), que contenga:

- Primer anuncio.
- Límites de transparencia.
- Asignación de responsabilidades y coordinación.
- Designación del vocero.
- Respuesta a preguntas claves.
- Cronograma para las diferentes fases de la epidemia.

COMUNICACIÓN DE RIESGOS EN SEGURIDAD DE VACUNAS

Ayuda a mantener y fortalecer la confianza en la vacunación entre el individuo y el personal de salud

Construye un diálogo basado en la comunicación bidireccional que permita escuchar y promover una retroalimentación directa para lograr mejores resultados de salud poblacional

Cada crisis representa también una oportunidad para mejorar procesos internos y considerar las lecciones aprendidas para fortalecer el programa de inmunizaciones

Adaptar la estrategia de comunicación a cada contexto, considerando los determinantes locales, las diferencias en la percepción de riesgo y los elementos culturales específicos.

TIPOS DE CRISIS RELACIONADAS CON LA SEGURIDAD DE LAS VACUNAS Y LA VACUNACIÓN



Eventos supuestamente atribuibles a la vacunación e inmunización (ESAVI)

que pueden debilitar la confianza en las vacunas, en la vacunación o en el programa de inmunizaciones.

Por ejemplo, síndrome de muerte súbita del lactante o reacción relacionada con ansiedad por inmunización con la vacuna contra el virus del papiloma humano.



Ejecución de la campaña, cambios en el programa o el calendario de **inmunizaciones** que pueden debilitar la confianza en las vacunas, en la vacunación o en el programa de inmunizaciones.

Por ejemplo, la introducción de una nueva vacuna, la administración de campañas de vacunación masiva, la suspensión de una o la escasez temporal de una vacuna.



Debates o publicaciones negativas en la prensa o en las redes sociales que pueden debilitar la confianza en las vacunas, en la vacunación o el programa de inmunizaciones.

Por ejemplo, un nuevo artículo científico, rumores o una historia personal que aparece en las redes sociales o un reportaje crítico en el que se pone en duda la seguridad de las vacunas.

Fuente: Adaptada de Organización Mundial de la Salud. Oficina Regional para Europa. Vaccine crisis communication manual. Copenhague: OMS; 2020. En publicación.

QUEREMOS QUE LAS PERSONAS:

- Entiendan el enfoque adoptado en nuestro país para el despliegue de las vacunas contra el COVID-19, tengan confianza en él y crean que es justo
- Mantengan la confianza en las vacunas contra el COVID-19 y en la vacunación, así como la demanda de estas vacunas
- Comprendan la importancia de otros comportamientos que contribuyen a la protección de la salud y de mantenerlos (lavado de las manos, uso de mascarillas, distanciamiento físico, etc.)

PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA COMUNICACIÓN DE RIESGO

- ✓ Transparente y proactiva: comunicar lo que sabemos y lo que no sabemos; transmitir información de manera oportuna y proactiva, aun en el contexto de la incertidumbre.
- ✓ Basada en datos y evidencia: estrategias, planes y actividades fundamentados en la evidencia sobre conocimientos, actitudes, percepciones y comportamientos procedente de diversas fuentes.
- ✓ Permite empoderar y comprometer: hay mayor probabilidad de que las comunidades empoderadas y comprometidas acepten las vacunas y apoyen la estrategia para su despliegue.
- ✓ Basada en asociaciones: ministerios de salud con otros asociados nacionales y regionales, como organismos de las Naciones Unidas, bancos de desarrollo, ONG nacionales e internacionales, etc.
- ✓ Iterativa: las estrategias, planes y actividades se revisan y perfeccionan continuamente para satisfacer las necesidades en constante cambio de las comunidades.
- ✓ Oportuna, coordinada y coherente: Todos los niveles del gobierno deben coordinar la divulgación de la información e intercambiarla de manera oportuna. El conjunto de mensajes emanados del gobierno debe ser coherente en todas las cuestiones técnicas y de inocuidad relacionadas con las vacunas contra el COVID-19, pero sin dejar de reconocer que es posible que los mensajes tengan que adaptarse a los contextos locales.

FASES DE LA COMUNICACIÓN DE RIESGO EN LA SEGURIDAD DE VACUNAS

Se necesitarán tres fases bien diferenciadas de la actividad de comunicación a medida que las vacunas se desarrollen, se aprueben y se distribuyan. Cada fase exigirá un enfoque especial y específico de las comunicaciones:

- ✓ Antes del despliegue: Informar (por ejemplo, sobre las vacunas), forjar consensos y manejar las expectativas (por ejemplo, acerca del enfoque previsto para el despliegue de las vacunas a grupos prioritarios, los eventos adversos luego de la vacunación, etc.) y reforzar la necesidad de continuar con las medidas de salud pública (lavado de las manos, uso de mascarillas, distanciamiento físico, etc.).
- ✓ Despliegue inicial a grupos prioritarios: Continuar las comunicaciones acerca de la vacuna y la asignación de prioridades; generar demanda en los grupos prioritarios; manejar los eventos adversos luego de la vacunación; responder a los rumores, la información equivocada y las dudas ante la vacuna; manejar las posibles percepciones de distribución desigual entre los países y dentro de ellos. Al mismo tiempo, mantener la confianza del público en las vacunas contra la COVID-19 y la vacunación ordinaria. Reforzar la necesidad de continuar aplicando las medidas de salud pública.
- ✓ Despliegue más amplio: A medida que los países avancen hacia un despliegue más amplio, aumentar la demanda y la confianza en las vacunas contra la COVID-19; manejar cualquier evento adverso luego de la vacunación; responder a los rumores, la información errónea y la reticencia ante las vacunas; mantener la confianza del público en las vacunas contra la COVID-19 y en la vacunación ordinaria. Reforzar la necesidad de aplicar las medidas de salud pública apropiadas.

PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA COMUNICACIÓN DE RIESGO

- ✓ Transparente y proactiva: comunicar lo que sabemos y lo que no sabemos; transmitir información de manera oportuna y proactiva, aun en el contexto de la incertidumbre.
- ✓ Basada en datos y evidencia: estrategias, planes y actividades fundamentados en la evidencia sobre conocimientos, actitudes, percepciones y comportamientos procedente de diversas fuentes.
- ✓ Permite empoderar y comprometer: hay mayor probabilidad de que las comunidades empoderadas y comprometidas acepten las vacunas y apoyen la estrategia para su despliegue.
- ✓ Basada en asociaciones: ministerios de salud con otros asociados nacionales y regionales, como organismos de las Naciones Unidas, bancos de desarrollo, ONG nacionales e internacionales, etc.
- ✓ Iterativa: las estrategias, planes y actividades se revisan y perfeccionan continuamente para satisfacer las necesidades en constante cambio de las comunidades.
- ✓ Oportuna, coordinada y coherente: Todos los niveles del gobierno deben coordinar la divulgación de la información e intercambiarla de manera oportuna. El conjunto de mensajes emanados del gobierno debe ser coherente en todas las cuestiones técnicas y de inocuidad relacionadas con las vacunas contra el COVID-19, pero sin dejar de reconocer que es posible que los mensajes tengan que adaptarse a los contextos locales.

Las vacunas y la vacunación son solo el inicio de un largo camino para contener la pandemia y los desafíos que enfrentan los gobiernos en torno a este proceso son múltiples:

- la vacunación por fases;
- la percepción del público sobre la seguridad de los productos médicos;
- las dudas o la desconfianza de la población en las vacunas contra la COVID-19 y sus sistemas de desarrollo, regulación e implementación;
- la sobreabundancia de información o infodemia;
- los aspectos logísticos, como el posible retraso en la llegada de las vacunas, su potencial falta, y la capacidad instalada (cadena de frío, personal idóneo y suficiente, distribución, etc.);
- la respuesta a los grupos antivacunas;

- la posibilidad de administrar distintas vacunas con esquemas diferenciados y diversos niveles de protección;
- la anticipación y el manejo de la comunicación de posibles eventos adversos relacionados con la vacunación;
- el manejo de la incertidumbre y de las expectativas del público sobre el proceso de vacunación;
- el mantenimiento de la confianza en los comportamientos preventivos y en las medidas establecidas, y
- los ajustes constantes en la toma de decisiones según se vaya presentando el escenario epidemiológico, las diferentes realidades territoriales con relación al contagio, y los patrones de comportamiento, entre otros.

CONSEJOS PARA COMUNICAR SOBRE LAS VACUNAS CONTRA LA COVID-19

DE ACUERDO CON LAS RECOMENDACIONES DE LA OMS:

- Muchas personas tienen preguntas sobre las vacunas contra la COVID-19, y es muy posible que consideren que usted, una persona profesional de salud es una fuente confiable para obtener respuestas.
- Si la gente se acerca a usted con inquietudes, escúchelos con empatía y no los juzgue. Préstelos atención para poder entender qué es lo que están preguntando exactamente y reconocer sus preocupaciones. Corrija cualquier información errónea, rumores o percepciones equivocadas. Insista en la seguridad de las vacunas y en sus beneficios para prevenir la COVID-19.
- Tal como ha explicado la OMS, se sabe que la vacuna protege al individuo contra el desarrollo de la enfermedad, que puede ser leve, moderada o grave. Pero no se sabe aún si la persona vacunada puede o no transmitir el virus. Por ello, es fundamental que recalque la necesidad de continuar con el aislamiento, de usar mascarillas y de lavarse las manos con frecuencia. Estas medidas son indispensables después de la vacunación. No se puede bajar la guardia.
- Muestre transparencia y honestidad en sus conversaciones. Si no sabe la respuesta a las preguntas, dígallo y ofrezca un recurso confiable en el que quienes le consultan puedan obtener más información, como un sitio web del Ministerio de Salud o de la OPS/OMS, o un material impreso en el centro de salud.





COMUNICACIÓN DE RIESGO

Farmacovigilancia de vacunas



INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE

GRACIAS