

ANEXO 4

---

# Ébola 2014/2015

## DIRECCION GENERAL DE COMUNICACIÓN EN SALUD

Plan Comunicacional



TESAÍ HA TIKO  
PORÁVE  
MINISTERIO DE  
SALUD PÚBLICA  
Y BIENESTAR SOCIAL



GOBIERNO NACIONAL  
Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo



DGCS  
Dirección General de  
Comunicación en Salud



## Presentación del Plan de Comunicación

*El escenario de Emergencia en Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII) en el África occidental, declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en agosto de 2014, refuerza la necesidad de preparación anticipada de todas las esferas del gobierno para enfrentar la amenaza de introducción del virus Ébola en el País.*

*Este documento tiene el objetivo de sistematizar las acciones y procedimientos que deberán implementarse en los subsistemas de salud así como el de apoyar, en carácter complementario, las estrategias de respuesta coordinada a esta Emergencia de Salud Pública.*

*El riesgo potencial de Enfermedad por virus Ébola (EVE) en Paraguay hace necesario el diseño y puesta en marcha de un plan de Contingencia que integre acciones de Vigilancia, alerta y respuesta de manera que oriente las medidas sanitarias en los puntos de entrada al País, además de fortalecer la implementación de las medidas de prevención y control de infecciones en los servicios de salud, ampliando el conocimiento de la enfermedad por parte de los trabajadores de la salud en todas las redes de servicios y desarrollar la capacidad diagnóstica en el laboratorio de referencia nacional.*

*Este plan presenta el enfoque multidisciplinario de los componentes en Salud y sugiere acciones estratégicas que se deben implementar ante una eventual introducción de EVE bajo la rectoría del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.*

*Teniendo en cuenta la política comunicacional del MSPyBS, en donde la comunicación tendrá un carácter estratégico para contribuir al logro de su misión y a la transparencia de la gestión, proyectando identidad institucional, consolidando una presencia seria, responsable, creíble y de servicio a la comunidad, generando opinión y fomentando la participación ciudadana; el Ministerio actuará como interlocutor de su público interno y externo y como una entidad abierta y visible, conforme con los parámetros que establezcan sus procesos comunicacionales.*

*La comunicación de riesgo hace referencia a la*

- *Predicción de problemas.*
- *Anticipación de amenazas.*
- *Minimización de sorpresas.*
- *Solución de temas potencialmente conflictivos y evitar situaciones de crisis.*



*La comunicación de riesgo es el diálogo que se establece entre aquellos que tienen un determinado riesgo y aquellos que tienen la capacidad de detectarlo de alguna forma y anticipar estrategias y/o intervenciones preventivas de control o mitigación.*

*Cuanto más se parezca nuestra comunicación en crisis a una comunicación en riesgo, mejor estaremos gerenciando la crisis.*

***“Una buena comunicación de riesgo puede ayudar a minimizar la crisis”.***

## **OBJETIVO GENERAL**

Establecer las acciones comunicacionales de la institución, para la prevención, control y respuesta, ante la posible introducción del virus Ébola en nuestro país.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- ✓ Informar de manera oportuna y adecuada a la población general sobre las acciones de la institución para los diferentes niveles del Plan Nacional de Preparación y Respuesta ante el riesgo de la introducción del Virus Ébola.
- ✓ Coordinar la comunicación interna en el Ministerio de Salud de acuerdo a los requerimientos de los Niveles de Respuesta por Escenario Epidemiológico

La Dirección General de Comunicación en Salud integra el Plan de Contingencia del Ébola 2014/2015 del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social en base a la planificación de una estrategia de comunicación de riesgo.

### **Considerando los siguientes niveles:**

#### **A- Nivel “0” Expectación: Ebola en otros países con bajo riesgo de diseminación internacional.**

- ✓ Elaboración del Plan de Comunicación.
- ✓ Monitoreo de información de medios internacionales (rumores) sobre brotes de Ébola.
- ✓ Información al Centro Nacional de Enlace sobre el resultado del monitoreo.
- ✓ Recolección de datos referentes al virus (para preparación de materiales informativos, según requerimiento).
- ✓ Actualización de base de datos de medios de comunicación y contactos, como así también de autoridades del Ministerio de Salud Pública, para generar fluidez en la información, tanto externa como internamente.
- ✓ Seguimiento de impacto de la noticia en medios masivos de comunicación y redes sociales para determinar la percepción ciudadana.
- ✓ Capacitación a comunicadores del Estado y de medios de comunicación en: Comunicación de riesgo y EVE.
- ✓ Capacitación a personal involucrado en el Plan de Contingencia en Comunicación de Riesgo y manejo de la información.
- ✓ Capacitación a comunicadores integrantes de la red de comunicadores de salud.
- ✓ Participación en simulación y simulacro, con referentes de medios de comunicación.
- ✓ Presentación de presupuesto para una Campaña de difusión por espacio de tres meses, con un diseño de mensajes claros, con identificación de canales de comunicación.



## **B- Nivel 1. Alerta/Vigilancia en puntos de entrada: Ebola en otros países con alto riesgo de diseminación internacional**

- ✓ Participación en reuniones del Comité Técnico.
- ✓ Ajuste e implementación del Plan de Comunicación.
- ✓ Elaboración de gacetilla sobre alerta internacional.
- ✓ Elaboración de gacetillas informativas sobre el virus, transmisión, cuidados y mapa de riesgo.
- ✓ Difusión de mensajes preventivos, según escenario, en redes sociales.
- ✓ Acompañamiento técnico y validación de materiales a ser difundidos desde la Dirección General de Promoción de la Salud.
- ✓ Convocatoria a conferencias de prensa según requerimiento.
- ✓ Definición y socialización, interna y externa, de vocerías.
- ✓ Posicionamiento de vocerías.
- ✓ Formulación de línea de manejo de comunicación ajustada a la Ley 5181/14 que establece la obligatoriedad de la provisión de informaciones al usuario en el marco de la transparencia.
- ✓ Identificación de mensajes y materiales de comunicación para la población en general de la OPS/OMS a ser difundidos por medios alternativos (Facebook, Twitter, web...)
- ✓ Conformación de equipo de trabajo interinstitucional con Migraciones, DINAC, Aduana, Puertos, SENATUR para elaboración de un flujograma de información en puntos de entrada. Comunicación del viajero.
- ✓ Socialización del Plan Nacional de Contingencia en la web institucional, como así también en la red de comunicadores de Salud.
- ✓ Monitoreo de medios de comunicación.
- ✓ Supervisiones capacitantes a los comunicadores del Estado.

## **C- Nivel 2. Detección/Bloqueo/Seguimiento de cohortes de contactos : Ebola en el Paraguay, casos importados y conglomerados de casos o casos secundarios**

- ✓ Adaptación de mensajes en materiales de difusión. Explicación de riesgos continuos y nuevos riesgos.
- ✓ Actualización de datos a medios de comunicación, sobre la situación, según sean necesarios.
- ✓ Elaboración de guion para conferencias de prensa y voceros. Se inicia plan de portavoces.
- ✓ Información en tiempo y forma correcta al público.



- ✓ Elaboración de prácticas importantes.
- ✓ Análisis permanente de percepción ciudadana a través de medios masivos y redes sociales.
- ✓ Monitoreo de rumores a través de un equipo calificado para verificación y confirmar la información a nivel interno.
- ✓ Monitoreo permanente de medios de comunicación, porcentual de impacto para respuesta inmediata.
- ✓ Apoyo a organización para preparación de anuncios y decisiones a ser tomadas, según situación presentada.
- ✓ Asesoramiento a autoridades y equipo de gestión de riesgo, desde la perspectiva de los medios.
- ✓ Instalar la vigilancia de comunicación a través del ECOE, red de comunicadores de salud, líderes de opinión sensibilizados y otros canales previstos para escuchar reclamos, inquietudes, preocupaciones y actitudes de la población.
- ✓ Actualización de la página web.
- ✓ Mantener una buena comunicación con los medios y asegurarse en que reciban la información actual de la fuente oficial

#### **D- Nivel 3. Mitigación : Ebola en Paraguay con transmisión comunitaria sostenida**

- ✓ Participación en la activación del COES para la respuesta a la emergencia.
- ✓ Adaptación de mensajes en materiales de difusión. Explicación de riesgos continuos y nuevos riesgos.
- ✓ Actualización de datos a medios de comunicación, sobre la situación, según sean necesarios.
- ✓ Elaboración de guion para conferencias de prensa y voceros. Se inicia plan de portavoces.
- ✓ Información en tiempo y forma correcta al público.
- ✓ Elaboración de prácticas importantes.
- ✓ Análisis permanente de percepción ciudadana a través de medios masivos y redes sociales.
- ✓ Monitoreo de rumores a través de un equipo calificado para verificación y confirmar la información a nivel interno.
- ✓ Monitoreo permanente de medios de comunicación, porcentual de impacto para respuesta inmediata.
- ✓ Apoyo a organización para preparación de anuncios y decisiones a ser tomadas, según situación presentada.
- ✓ Asesoramiento a autoridades y equipo de gestión de riesgo, desde la perspectiva de los medios.



- ✓ Instalar la vigilancia de comunicación a través del ECOE, red de comunicadores de salud, líderes de opinión sensibilizados y otros canales previstos para escuchar reclamos, inquietudes, preocupaciones y actitudes de la población.
- ✓ Actualización de la página web.
- ✓ Mantener una buena comunicación con los medios y asegurarse en que reciban la información actual de la fuente oficial
- ✓ Alertar al público en caso de necesidad, acerca de cómo manejar cadáveres sobre las bases de normas preparadas para la situación de emergencia
- ✓ Convencer a la población y medios de comunicación que continúen acompañando la respuesta

**E- Nivel 4. Recuperación y Evaluación: Ya no se registran casos de Ebola en el País pasado el periodo establecido de vigilancia.**

- ✓ Establecer mecanismos y métodos de comunicación al público cuando crisis haya sido superada.
- ✓ Evaluar a través de lecciones aprendidas para fortalecer una respuesta pública apropiada para emergencias similares en el futuro
- ✓ Medir la eficacia del equipo de comunicación en cada una de las etapas
- ✓ Asignaciones de trabajo
- ✓ Medir la eficacia de las reuniones
- ✓ Medir la eficacia del flujo de comunicación interna
- ✓ Medir el seguimiento de los medios
- ✓ Medir la eficacia de los medios de comunicación
- ✓ Tres talleres nacionales para evaluar lecciones aprendidas a fin de fortalecer una respuesta pública apropiada.



## **Bibliografía:**

- Manual Estratégico de Comunicación del Ministerio de Salud Público y Bienestar Social.
- Lista de verificación para planificación de una estrategia de comunicación en riesgo según la OPS.
- Lo que el equipo directivo municipal puede hacer durante una pandemia – USAID – OPS – CDC – TANGO/octubre 2009.