

---

# **Comunicación eficaz con el público durante épocas de desastre**

**Pautas para los administradores de desastres para  
preparar y difundir adecuadamente  
mensajes de salubridad**

**Una contribución al Decenio Internacional para la Reducción de  
los Desastres Naturales**

---



**ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD**  
*Oficina Regional de la*  
**ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD**  
1994

## **Indice**

---

<b>Prefacio</b>	<b>iv</b>
<b>Introducción</b>	<b>1</b>
<b>¿Quién está a cargo de qué?</b>	<b>3</b>
<b>El coordinador de información</b>	<b>5</b>
<b>Estrategias para establecer el proceso de información pública</b>	<b>6</b>
<b>Guías para la preparación y difusión de mensajes de salubridad</b>	<b>7</b>
<b>Evaluación</b>	<b>17</b>
<b>Estudio de casos</b>	<b>18</b>
<b>ANEXO: Mensajes ilustrativos basados en temas estándar</b>	<b>22</b>

## PREFACIO

---

Después de la devastación causada en 1988 por el huracán Gilbert y en 1989 por el huracán Hugo, los ministerios de salud, en particular los coordinadores de desastres de los países afectados, reconocieron la necesidad de fortalecer los procedimientos existentes, y/o desarrollar nuevos enfoques, para poder llegar al público en situaciones de desastre.

Un paso en esa dirección lo dio el Gobierno de Granada al auspiciar, en 1990, la primera reunión sobre la **Preparación y Difusión de Mensajes de Salubridad**. Esta reunión fue organizada por el Asesor Subregional del Programa de Preparativos para Situaciones de Emergencia y Coordinación del Socorro en Casos de Desastre de la OPS, con el apoyo técnico de Loretta García, consultora de la OPS, Shirley Mathlin, Coordinadora de Desastres de Granada y los representantes de los medios de información del Caribe.

Un procedimiento de evaluación fue desarrollado por los estudiantes de la Maestría del Programa de Salud Pública de la Universidad de las Indias Occidentales.

Con el apoyo de la Representación de la OPS/OMS en Jamaica, en una reunión organizada por el Programa de Preparativos para Situaciones de Emergencia de la OPS, el desarrollo de la publicación se impulsó aún más. El apoyo técnico fue proporcionado por Florence Daley, Marion Bullock-Ducasse, Clare Forrester, Wendy Thompson y el apoyo financiero fue proporcionado por la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (CIDA), el Organismo de Desarrollo en Ultramar de la Gran Bretaña y la Oficina de Asistencia al Exterior en Casos de Desastre, de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (OFDA/USAID).

También se reconocen las contribuciones de Tony Deyal, consultor de los medios de información y comunicación de la OPS y Gloria Noel, consultora.

## INTRODUCCIÓN

---

América Latina y el Caribe están propensos a una variedad de desastres naturales, incluyendo huracanes, inundaciones, deslizamientos de tierra, erupciones volcánicas y terremotos. Esta Región también experimenta una variedad de desastres producidos por el hombre que incluyen accidentes aéreos, derrames de petróleo, incendios y accidentes causados por sustancias químicas.

La repercusión de estos desastres podría reducirse sustancialmente si a las comunidades se les proporcionara oportunamente información sobre las medidas que ellos deben tomar antes, durante y después de los desastres.

Hacer llegar la información al público es una tarea compleja y requiere un enfoque organizado y sistemático. Este documento describe los diferentes pasos a tomar en la comunicación, los cuales son esenciales para el manejo eficaz de los desastres. Está diseñado para ser usado por los equipos de manejo de desastres y los responsables de la coordinación de las actividades en épocas del desastre.

Se proporcionan las siguientes guías:

- desarrollo de una estrategia de comunicación y un plan de acción;
- identificación de la información exacta y necesaria;
- preparación de los mensajes;
- selección del mecanismo más apropiado y eficaz para llegar al público;
- procedimientos de evaluación.

Tanto el personal de salud, como los coordinadores de desastres y los medios de comunicación, desempeñan papeles importantes en la información pública sobre el manejo de desastres. Para ser más eficaz este proceso debe ser una actividad continua. Mensajes cuidadosamente diseñados por los medios de comunicación deben recordar al público que vive en zonas expuestas a desastres naturales, también deben informar cuál es la mejor manera de estar preparados y cómo enfrentar los problemas cuando éstos ocurren.

Es importante identificar las responsabilidades de cada persona en caso de un desastre. La experiencia ha enseñado que al público le ha hecho falta información vital en los momentos más necesarios. La experiencia también ha demostrado la necesidad de trabajar más estrechamente con los medios de comunicación y otras instituciones relacionadas, para lograr que estos mensajes tan importantes sean recibidos por la población en los momentos de crisis.

## OBJETIVOS

### *Objetivos generales*

- ◆ Asegurarse que los mensajes sanitarios apropiados sean identificados, preparados y difundidos a la población.
- ◆ Proporcionar pautas para información pública antes, durante y después de los efectos del desastre.

### *Objetivos específicos*

- ◆ Proporcionar guías que identifiquen al administrador o administradores responsables del proceso de información pública.
- ◆ Identificar mecanismos y estrategias para informar eficazmente al público
- ◆ Proporcionar una lista de verificación integral sobre temas de salud para asegurar que todos los aspectos importantes sean considerados
- ◆ Proporcionar guías para la preparación y difusión de mensajes relacionados con la salud
- ◆ Identificar métodos de evaluación
- ◆ Proporcionar muestras de mensajes de salubridad apropiados

## **¿QUIÉN ESTÁ A CARGO DE QUÉ?**

---

### ***En el Ministerio de Salud***

El Ministerio de Salud es la rama del gobierno principalmente responsable por la información sanitaria. Información sanitaria exacta, creíble, confiable y oportuna es sumamente importante durante desastres y emergencias. Es crucial que el siguiente personal sea nombrado para proporcionar la información apropiada:

#### **1. Jefe Médico Principal/ Jefe Técnico Principal**

El Jefe Médico Principal/Jefe Técnico Principal o designado, o la persona quien tiene, en ese momento, el cargo más alto entre el personal de salud es responsable de aprobar la circulación de información.

#### **2. Coordinador de información**

El Coordinador de Información está encargado de la administración del proceso de información sanitaria, y tomará parte del Comité de Desastres. En situaciones de desastre, asistirá a las sesiones donde se rendirá cuenta al público. (Ver descripción de las responsabilidades del Coordinador de Información en la página 5.)

#### **3. Personal del Ministerio de Salud**

El jefe de cada unidad técnica en el Ministerio de Salud es responsable de suministrar los datos pertinentes al Coordinador de Información.

### ***En otros sectores***

#### **4. Otro personal del gobierno**

El Comité Nacional de Manejo de Desastres debe colaborar con el Coordinador de Información para determinar qué políticas y procedimientos se deben emplear durante desastres y emergencias.

#### **5. Servicios de información del gobierno**

El Servicio de Información del Gobierno y/o los Ministerios de Información deben ayudar al Ministerio de Salud en el

establecimiento de procedimientos de comunicación apropiados, la formulación de estrategias y la difusión de información al público.

**6. Medios de comunicación**

El Coordinador de Información debe asegurarse que el personal de los medios de comunicación pueda identificar y mantener enlace con el personal al que se ha asignado la responsabilidad de la comunicación.

## EL COORDINADOR DE INFORMACIÓN

### ***Requisitos:***

Capacidad y experiencia en:

- Comunicación o educación sanitaria
- Manejo y difusión de información

### ***Selección:***

El Coordinador de Desastres debe asegurarse que el Director General de la Salud nomine al Coordinador de Información y a un suplente quien estará disponible en situaciones de desastre y quien será responsable de lo siguiente:

### ***Responsabilidades:***

La responsabilidad principal es la información pública. Esto incluye:

- Mantener contacto con los medios de información
- Identificación de las personas quienes proporcionarán información sanitaria
- Asegurarse que los comunicados de prensa expedidos estén completos, exactos y cubran todos los temas principales de salud
- Asegurarse que la información sanitaria se integre al sistema nacional de información
- Asegurarse que por lo menos el personal sanitario esté al tanto de las decisiones tomadas por el Comité de Desastres.

Se sugiere que cada año, al revisar el plan de desastre del sector salud, las responsabilidades del Coordinador de Información sean actualizadas y revisadas en función de este plan.

## **ESTRATEGIAS PARA ESTABLECER UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PÚBLICA**

---

Para establecer mecanismos para difundir información pública, los coordinadores de información deben:

- ◆ Establecer contactos con personal clave de los medios de información, incluyendo directores de estos medios, redactores, reporteros, disc jockeys y locutores.
- ◆ Orientar e instruir a los directores y al personal de los medios de información.
- ◆ Mantener enlace con el Comité Nacional de Desastres.
- ◆ Desarrollar un calendario para todo el año con el objeto de difundir, según la vulnerabilidad, mensajes sanitarios oportunos. Los mensajes deben priorizarse a través de una lista que contenga las horas y las fechas para su transmisión.
- ◆ Los mensajes sobre el manejo de desastres deben presentarse como un paquete informativo que incluya características, antecedentes y mensajes. En cuanto sea posible, deben proporcionarse cintas de video y/o de audio.
- ◆ Usar personas prominentes para que respalden y den credibilidad a los mensajes.
- ◆ Vigilar los mensajes de los medios de información para determinar en que grado se ha seguido el calendario y se ha conservado el contenido para que se tome la acción apropiada.
- ◆ Identificar el apoyo apropiado del sector privado, incluyendo empresas y especialistas en comunicación para que colaboren en áreas, tales como diseño y colocación de los mensajes.

## **GUÍAS PARA LA PREPARACIÓN Y DIFUSIÓN DE MENSAJES RELACIONADOS CON LA SALUD**

---

Según el alcance y la naturaleza de la amenaza del desastre, los mensajes relacionados con la salud deben ser creados con anterioridad para que puedan ser difundidos antes del desastre (por ejemplo al comienzo de la temporada de huracanes), inmediatamente antes del desastre (el período de alerta) y después del desastre (hasta 14 días después).

El contenido de los mensajes debe basarse en las necesidades identificadas. Es importante colocar los mensajes en un contexto que aseguren que la audiencia:

- ◆ se sienta segura y no haya pánico;
- ◆ sepa adonde ir para obtener información adicional o ayuda;
- ◆ sepa exactamente qué es lo que se espera o se requiere de ella.

Los mejores mensajes y los más eficaces responden a las siguientes preguntas:

<i>¿Quién?</i>	... está afectado, es la fuente del mensaje, etc.
<i>¿Cuál?</i>	... es el mensaje, es el problema, es la solución, etc.
<i>¿Cuándo?</i>	... sucedió, sucederá, actuar, etc.
<i>¿Dónde?</i>	... lugar afectado, adonde ir, etc.
<i>¿Por qué?</i>	... es importante que el mensaje sea observado
<i>¿Cómo?</i>	... responder, seguir las guías durante esta situación

### **1. *Identificación de los principales temas a tratar sobre la salud***

Inmediatamente antes o después de un desastre y de una emergencia, los mensajes que han sido preparados de antemano con la asistencia del personal técnico pertinente, pueden ser comunicados al público.

Se proporciona la siguiente lista de verificación de posibles temas para ser difundidos y temas de salud posdesastre (Cuadro No. 1), para la orientación de los coordinadores de información:

<b>Cuadro No. 1. LISTA DE VERIFICACIÓN DE TEMAS PRINCIPALES A TRATAR SOBRE LA SALUD DESPUES DEL DESASTRE</b>		
<b>Temas principales</b>	<b>Información que debe ser proporcionada después del desastre</b>	<b>Fuente de información</b>
<b>Epidemiología</b>	Enfermedades, brotes, lesiones, muerte	
<b>Atención de salud</b>	Daños a los establecimientos de salud, servicios disponibles (ubicación, tipo, horas de servicio)	
<b>Sancamiento</b>	Recolección de basura y cómo deshacerse de ella, letrinas, higiene	
<b>Agua</b>	Potabilidad, disponibilidad, purificación	
<b>Alimentos</b>	Preservación alimentaria, disponibilidad y distribución	
<b>Lucha antivectorial</b>	Sitios de reproducción, densidad de mosquitos, medidas para prevenir la reproducción de mosquitos, medidas para prevenir las picaduras	

El Cuadro No. 2 esboza los temas principales que deben recordarse cuando se seleccionan mensajes para información pública. Ejemplos de mensajes se proporcionan en el anexo.

<b>Cuadro No. 2. LISTA DE VERIFICACIÓN DE LOS POSIBLES TEMAS PARA EL DISEÑO DE MENSAJES Y SU DIFUSION</b>			
<b>Temas para el diseño de mensajes</b>	<b>Antes del desastre</b>	<b>Durante el desastre</b>	<b>Posdesastre (hasta 14 días después)</b>
<b>Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un radio a pilas y pilas</li> <li>- Mantener el radio sintonizado</li> <li>- Fuentes oficiales de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escuchar la radio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escuchar la radio</li> </ul>
<b>Agua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Potabilidad</li> <li>- Métodos de almacenamiento</li> <li>- Método y suministros para la purificación de agua en el hogar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La potabilidad no es de relevancia</li> <li>- Cerrar todos los grifos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Potabilidad</li> <li>- Disponibilidad</li> <li>- Purificación</li> <li>- Transporte</li> </ul>
<b>Enfermedades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos</li> <li>- Suministro de emergencia de medicamentos de prescripción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No es de relevancia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuevos brotes</li> <li>- Edades en riesgo</li> <li>- Ubicación</li> <li>- Higiene, servicios de salud, medicamentos</li> <li>- Vacunación masiva no es necesaria</li> </ul>
<b>Saneamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Almacenamiento de bolsas plásticas, decolorante, jabón</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No es de relevancia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Métodos para eliminar excretas</li> </ul>

<b>Cuadro No. 2. LISTA DE VERIFICACIÓN DE LOS POSIBLES TEMAS PARA EL DISEÑO DE MENSAJES Y SU DIFUSION</b>			
<b>Temas para el diseño de mensajes</b>	<b>Antes del desastre</b>	<b>Durante el desastre</b>	<b>Posdesastre (hasta 14 días después)</b>
<b>Lesiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No es un tema de importancia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Como detener hemorragias</li> <li>- Tratar lesiones menores en casa</li> <li>- No exponerse a los elementos agresores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contactos para el centro de coordinación de voluntarios</li> <li>- Recursos disponibles para la atención de salud o rescate</li> <li>- Tratar lesiones menores en casa</li> </ul>
<b>Lucha antivectorial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No es de relevancia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No es de relevancia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo</li> <li>- Métodos de control</li> <li>- Sitios de reproducción</li> </ul>
<b>Residencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si no es segura, encontrar otro albergue</li> <li>- Aumentar la seguridad</li> <li>- Tener en reserva herramientas básicas necesarias para reparaciones posteriores</li> <li>- Almacenar los elementos necesarios útiles durante y después del desastre</li> <li>- Si en área anegadiza, evacuar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de huracán, permanecer adentro, cerrar las ventanas, huecos, etc.</li> <li>- Tener cuidado al emplear velas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No tocar cables eléctricos</li> <li>- No caminar descalzo</li> <li>- Verificar estabilidad de la casa después un terremoto</li> </ul>
<b>Alimentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Almacenamiento: tipo, cantidad, ubicación</li> <li>- Provisiones para cocinar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No es de relevancia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comer primero alimentos perecederos</li> <li>- Cocinar los alimentos completamente y comerlos inmediatamente después de cocinarlos</li> </ul>

**Cuadro No. 2. LISTA DE VERIFICACIÓN DE LOS POSIBLES TEMAS PARA EL DISEÑO DE MENSAJES Y SU DIFUSION**

<b>Temas para el diseño de mensajes</b>	<b>Antes del desastre</b>	<b>Durante el desastre</b>	<b>Posdesastre (hasta 14 días después)</b>
<b>Salud mental</b>	- Mantener al público informado		- Ayudar a los niños a que expresen sus sentimientos

**2. *Identificar los temas prioritarios***

El grado de los daños y el tipo de desastre establece prioridades. Seleccionar los temas más pertinentes.

**3. *Identificar y preparar un perfil de la audiencia/población escogida***

En base a las prioridades identificadas, seleccionar su audiencia, es decir, aquellas personas/comunidades que necesitan urgentemente información en cada fase del desastre. Esto incluye al personal de salud en el campo.

**4. *Selección de los medios de comunicación***

El mecanismo de información pública más eficaz es la interacción humana o cara a cara--personas conversando con personas. No hay que depender sólo de los medios de comunicación para difundir sus mensajes. Para obtener un efecto máximo, los mensajes de los medios de comunicación deben fijar un programa para apoyar y complementar la comunicación interpersonal.

**Lista de los medios disponibles**

- Televisión
- Radio
- Impresos (nacional: diarios, semanarios, boletines informativos, etc.; comunitarios: folletos, carteles, etc.)
- Servicios de información del gobierno
- Radioaficionados
- Sistemas de altoparlantes
- Personal sanitario en la sede y en el campo
- Voluntarios, tales como ONG, etc.

Los siguientes enfoques podrían emplearse para difundir los mensajes. Ejemplos:

- a) Distribución de noticias
- b) Anuncios de servicio público
- c) Programas de charlas incluyendo aquellos a los que el público puede llamar por teléfono
- d) Avisos
- e) Boletines informativos de desastre cuando los periódicos no pueden

- operar o no están disponibles
- f) Folletos, circulares, etc.
- g) Personal local de la comunidad: miembros del comité local de desastres, clubes de servicio, organizaciones voluntarias, oficiales de los departamentos de policía y bomberos

Mensajes fundamentales y distribuciones importantes deben transmitirse a las horas de mayor sintonía, que en la mayoría de los países son generalmente entre 6:00 am - 8:00 am y 5:00 pm - 7:00 pm.

## 5. *Preparación de mensajes*

Permanecer en contacto con el público el mayor tiempo posible y con la mayor frecuencia posible, suministrando información exacta y útil para reducir la ansiedad.

**Durante la fase pre-desastre, los mensajes deben:**

1. Centrarse en el "*Conocimiento y la Conciencia*", o alertando a la audiencia del desastre inminente y sus posibles consecuencias.
2. Exponer lo que la audiencia desea para saber: ¿Cuál es el desastre? ¿Cuáles son las consecuencias del desastre? ¿Qué medidas se deben tomar? ¿Por qué? Esta información debe repetirse a menudo, recalcando la importancia de tomar precauciones o una acción protectora.

**Durante la fase de desastre, los mensajes deben:**

1. Enfocarse en "*reasegurar, protección y el hacer frente a la situación*"
2. Ser diseñados para reducir la ansiedad y el pánico
3. Proporcionar información para prevenir la pérdida de vidas

**Durante la fase postdesastre (14 días) los mensajes deben:**

1. Enfocarse en *"preservación de vidas, hacer frente a la situación y compartir"*.
2. Proporcionar asesoramiento sobre las áreas afectadas y servicios disponibles.
3. Comunicar sobre los servicios esenciales, es decir, agua, electricidad, salud, grupos de ayuda.
4. Estimular a las personas para que tengan paciencia, esperen información exacta y no actúen en base a rumores.
5. Reforzar el comportamiento individual positivo, por ejemplo, que las personas se ayuden entre si; dando apoyo a los grupos vulnerables, como son los niños, los ancianos, y los enfermos; que colaboren en la búsqueda y rescate; y el uso común de los recursos disponibles.
6. Comunicar a la audiencia en donde se puede obtener información sobre los miembros de la familia que se hayan dispersado o desaparecido.
7. Proporcionar ayuda psicológica.
8. Dar direcciones a donde se puede ir para recibir ayuda.
9. Incluir información regular, uniforme, creíble y práctica acerca del socorro, servicios y operaciones de rescate, como por ejemplo, servicios de salud, centros de socorro, suministros, distribución, etc.
10. Suministrar información sobre el restablecimiento de los servicios de salud

**Características de los mensajes**

Los mensajes deben:

1. Captar la atención de la audiencia; identificarse fácilmente mediante el uso de un tono apropiado, símbolos, etc.
2. Emplear palabras interesantes (palabras o frases diseñadas para atraer la atención y tener un fuerte impacto) y ser conversacionales en el tono y en la elección de las mismas.
3. Proporcionar información sobre el seguimiento del desastre.
4. Ser concisos (15 - 60 segundos).
5. Ser claro y fácil de comprender en cualquier idioma. Evitar jerga técnica.
6. Suministrar información exacta (técnicamente consistente).
7. Estar al día.
8. Incluir toda la información vital, en particular a dónde ir o a quién contactar para obtener información o ayuda.
9. Centrarse en el comportamiento de la audiencia. Deben declarar específica y precisamente qué comportamiento se requiere de ella qué se espera, lo que debe hacerse.
10. Proporcionar información acerca del intercambio de ideas—cómo conseguir más información o ayuda.

***Recuerde...***

- Es mejor tener la misma información al mismo tiempo en todos los medios de comunicación.
- Piense en su audiencia en todo momento. Diseñe mensajes que sean importantes y útiles.
- Evitar mensajes triviales. ¡Los desastres son graves!

**6.     *ENSAYO DE MENSAJES***

Antes de enviar los "mensajes" a los medios de comunicación, aquellos deben probarse con una audiencia ilustrativa — unas pocas personas como las que recibirán esta información. Este tipo de ensayo, empleando al personal de la oficina, es útil en asegurar que su mensaje ejerza el efecto que usted desea.

## **EVALUACIÓN**

---

El sistema de información pública que usted ha adoptado para las necesidades del país debe ser evaluado, particularmente después de una situación de desastre o un ejercicio de simulación. Es importante que usted identifique el método para evaluar este procedimiento y así mejorar su sistema y compartir la experiencia con los países vecinos.

Se debe realizar una evaluación informal después de un desastre, aunque todavía no se haya regresado a la normalidad. El método empleado en esta etapa es el contacto directo con los representantes del Comité de Desastres.

Debe identificarse un mecanismo de evaluación formal para determinar la eficacia de los mensajes empleados antes y después de los desastres. Deben emplearse instrumentos como encuestas, cuestionarios y entrevistas.

Los resultados deben emplearse para mejorar la calidad de los mensajes y el sistema para difundir la información.

## ESTUDIO DE CASOS

---

El siguiente es un ejemplo de cómo reunir y difundir información vital en una emergencia.

### **El escenario:**

Dos días después del huracán X, que destruyó la mayoría de las instalaciones de salud existentes, el Comité de Desastres del Ministerio de Salud le está pidiendo que informe a la población que el agua no es potable y que el público necesita que se tomen medidas para obtener agua potable.

El Ingeniero Sanitario sugiere que el agua se hierva durante 10 minutos.

La Compañía de Agua y Alcantarillado le informa que camiones distribuirán agua en diez lugares diferentes.

Una organización no gubernamental tiene disponibles, para repartir gratis en lugares A y B, tabletas para la purificación de un litro de agua.

### **Respuesta aconsejable:**

#### ***Boletín Informativo:***

En tal situación, el Ministerio de Salud debe preparar un boletín informativo. El primer paso sería identificar el contenido del mensaje.

Después de ser discutido con técnicos de alto nivel en las áreas de manejo de agua, administradores de desastres, saneamiento y educación de salud, el funcionario responsable más alto le ha autorizado para que le informe al público lo siguiente:

- ◆ El agua no es potable.
- ◆ Las personas tienen que hervir el agua; y un mínimo de cinco galones (5) por persona serán repartidos por el personal sanitario (Inspector de Salud Pública).

***Selección de los medios de comunicación:***

El siguiente paso es la selección de los medios de comunicación. Para tratar de determinar los medios de comunicación disponibles usted descubre que:

- ◆ Una estación privada de radio está funcionando.
- ◆ Ningún periódico está disponible, pero el Presidente del Comité Nacional de Desastres ha identificado a tres personas para que preparen un boletín informativo. No hay ninguna compañía de televisión trabajando en el país, pero en el país vecino, una estación de televisión que es recibida en su país ha ofrecido dar anuncios gratis.
- ◆ Sesenta por ciento de su personal sanitario está trabajando en el campo y usted puede comunicarse con ellos por radio. Sin embargo, usted no está seguro si el personal está plenamente consciente de la decisión tomada por el Comité de Desastres.

Al preparar los mensajes recuerde las costumbres y las características culturales de la población destinataria. Primero, prepare un mensaje para la radio, luego para el boletín informativo y finalmente para la estación de televisión del país vecino.

En primer lugar, debe asegurarse que el personal de salud esté informado a través de los radioaficionados. Proporcione una copia de la decisión tomada por el Comité de Desastres a todos los que asistan a la reunión.

Segundo, preparar un comunicado de prensa. Ese comunicado podría tener el siguiente texto:

"No hay agua debido a la falta de presión en el sistema. El sistema de distribución de agua no será restablecido hasta la próxima semana. Todos los que viven en esa área tienen que hervir el agua. Las personas que no pueden hervir el agua pueden ir a los Centros de Salud A, B, o C donde recibirán agua de un Inspector Público. Estas personas tendrán que traer con ellos un envase limpio que cierre adecuadamente y que no haya contenido productos químicos peligrosos. Un máximo de cinco (5) galones de agua por persona serán suministrados, sin tener en cuenta la edad".

### **Radio**

Recuerde que en radio, usted está hablando directamente a los miembros de la comunidad.

"Este mensaje es para los residentes de las áreas A,B,C,D y E y todo el personal de salud que está trabajando en esas áreas."

"Los suministros de agua en su distrito se han interrumpido debido a la falta de presión en el sistema. Si usted vive en cualquiera de estas áreas, se están haciendo preparativos para que usted reciba agua, y para que el agua que usted reciba no esté contaminada. No olvide hervir el agua que vaya a emplear."

"Si usted necesita agua, diríjase a los Centros de Salud A, B y C. Lleve con usted envases limpios y asegúrese de que el envase nunca haya contenido productos químicos peligrosos. Usted recibirá un máximo de cinco (5) galones de agua por cada persona en su familia. Esta es la cantidad que se puede almacenar en un balde doméstico."

"Manténgase atento a la radio para escuchar mensajes adicionales".

Usted se da cuenta de que el mensaje de radio tiene algunas debilidades y le pide al locutor de radio que venga a su oficina para grabar un nuevo mensaje que podría ser como sigue:

Sonido de alerta del Comité Nacional de Desastres.

Reportero: ¿"Cómo está la situación de agua en la región central"?

Oficial Técnico: "Me gustaría informar sobre la calidad del agua a los residentes de las áreas A, B, C, D y E y a todo el personal de salud que está trabajando en estas áreas".

"Los suministros de agua en su distrito se han interrumpido debido a la falta de presión en el sistema. Si usted vive en cualquiera de estas áreas, le instamos a que obtenga agua potable por sus propios medios. Usted puede hervir el agua durante un mínimo de 10 minutos o adquirir agua embotellada. También puede pedirle a su Oficial de Salud Pública que le muestre cómo purificar el agua con blanqueador."

"Para las personas que no pueden obtener agua potable, se están haciendo preparativos para que reciban agua y para que el agua que usted colecte no esté contaminada. Acuérdesse de hervir el agua que usted vaya a utilizar."

"Si necesita agua, acuda al Centro de Salud A, B, o C. Lleve consigo envases limpios y asegúrese que los envases nunca hayan sido empleados para almacenar productos químicos peligrosos. Como pueden darse cuenta, todos estamos pasando por una situación bastante difícil y todos tenemos acceso restringido al agua. Por esta razón usted recibirá un máximo de cinco (5) galones de agua por cada persona en su familia. Cinco galones son más o menos la cantidad que cabe en un balde doméstico."

"No olvide ayudar a su vecino a conseguir agua limpia. Los esfuerzos de todos facilitarán el proceso de reconstrucción."

"Siga escuchando su radio para obtener mensajes adicionales".

ANEXO

MENSAJES ILUSTRATIVOS BASADOS EN TEMAS ESTÁNDAR

La lista de los temas que aparecen abajo están agrupados de acuerdo al período del desastre. Estos mensajes están dirigidos específicamente a un público que está bajo el riesgo de un huracán o tormenta tropical, aunque algunos pueden ser utilizados en otros tipos de desastre. La siguiente es sólo una lista parcial, pero da ejemplos de los temas más comunes.

MENSAJES ILUSTRATIVOS DIRIGIDOS AL PÚBLICO DURANTE EL PERÍODO ANTES DEL INICIO DEL DESASTRE		
Tema	Tema	Mensaje ilustrativo
Información	Mantenga su radio en sintonía	"Este es un mensaje del Comité Operativo de Emergencia. Para más información, por favor contacte el Centro de Salud más cercano. El próximo mensaje será transmitido a las...
	Fuente de información	Ejemplos de los centros de información oficial: Comité Nacional de Desastres y Ministerio de Salud Nacional
Agua	Potabilidad; contaminación	"Durante y después de un desastre, puede haber un alto nivel de contaminación en el agua debido a las cañerías de agua rotas. Además, puede haber una pérdida de electricidad que afectaría el bombeo del agua a los hogares. El Ministerio de Salud le informará acerca de la situación inmediatamente después del desastre. No beba agua del caño hasta que no reciba otra información a través de los funcionarios".
	Cantidad; almacenamiento	"La mejor manera que usted y su familia pueden prepararse para un desastre es planificando. Es prudente almacenar toda el agua posible. El agua debe colocarse en recipientes limpios y tapados. Las botellas plásticas vacías de aceite para cocinar, bebidas gaseosas y blanqueador pueden ser buenos envases de almacenamiento de agua. Sin embargo, nunca almacene agua en envases que contuvieron herbicidas, plaguicidas o aceite para motor. Si usted tiene preguntas, por favor contactar..."

MENSAJES ILUSTRATIVOS DIRIGIDOS AL PÚBLICO DURANTE EL PERÍODO ANTES DEL INICIO DEL DESASTRE		
Tema	Tema	Mensaje ilustrativo
Enfermedades	Tipo	
	Precaución	
Lesiones	No es un tema importante antes de un desastre	
Lucha antivectorial	No es un tema importante antes de un desastre	
Casa	Seguridad	"Si su casa no es segura, vaya donde un vecino o busque refugio. Aumente la seguridad de su casa revisando las condiciones del techo, contraventanas, válvulas y haciendo las reparaciones necesarias. Examine en que condición están los árboles, removiendo las ramas muertas".
	Almacenamiento del equipo y herramientas	"Mantenga en un lugar accesible las herramientas y materiales básicos que se pueden necesitar para las reparaciones después de un desastre. "Mantenga a la mano el equipo que se necesitará durante un desastre tales como linternas y pilas."
	Evacuación	"Si está en un área anegadiza, debe estar preparado para evacuar. Mantenga la radio en sintonía para estar informado de otros planes de evacuación".
Alimentos	Almacenamiento	"La mayoría de los desastres traen como consecuencia escasez de alimentos. No espere hasta después de un huracán para preguntar, ¿Cómo voy a alimentar mi familia?". Es sensato tener un suministro de emergencia de alimentos. Mantenga un suministro pequeño de productos enlatados, alimentos en grano tales como arroz, harina de maíz, frijoles y azúcar. Asegúrese que esos alimentos no necesiten ser refrigerados o cocinados como son las carnes enlatadas, carnes saladas y pescado seco, galletas, y leche condensada. Si necesita más información por favor contactar..."

**MENSAJES ILUSTRATIVOS DIRIGIDOS AL PÚBLICO DURANTE EL PERÍODO ANTES DEL INICIO DEL DESASTRE**

Tema	Tema	Mensaje ilustrativo
Alimentos	Preservación de los alimentos	"Cuando no hay electricidad, ciertas precauciones deben tomarse para proteger los alimentos refrigerados y así evitar intoxicación al ingerirlos. Los alimentos que se han descongelado deben cocinarse y comerse el mismo día. Las carnes y los pescados pueden preservarse salándolos o haciendo un encurtido".
	Suministros para cocinar alimentos; suministro de energía	"Mantenga un suministro de carbón vegetal, querosene, un pote de carbón y una estufa de querosene para cocinar. Asegúrese que la estufa funcione bien".

MENSAJES ILUSTRATIVOS PARA INFORMAR AL PÚBLICO DURANTE EL DESASTRE		
Tema	Tema	Mensaje
Información	Escuche la radio	
Agua	Potabilidad	No es un tema de importancia
	Cantidad	"Cierre todos los grifos
Enfermedades		No es un tema de importancia
Lesiones	Lesiones	"Pare una hemorragia Trate en casa lesiones menores No se exponga a los elementos agresores"
Lucha antivectorial	No es un tema de importancia	
La casa	Protección	"Permanezca adentro y cierre todas las ventanas y los grifos. Tenga mucho cuidado al usar velas"
Alimentos	Alimentos	"Tenga cuidado con lo que compre e ingiera"

MENSAJES ILUSTRATIVOS PARA INFORMAR AL PÚBLICO DESPUÉS DEL DESASTRE

Tema	Tema	Mensaje
Información		"Escuche continuamente la radio."
Agua	Potabilidad	<p>"El agua contaminada puede ayudar a la propagación de enfermedades tales como gastroenteritis, disentería, tifoidea, leptospirosis y cólera."</p> <p>"Para prevenir la propagación de enfermedades, use agua hervida o clorinada para cocinar y para tomar."</p>
	Purificación	<p>"El agua recogida debe hervirse o desinfectarse antes de emplearse para consumo humano. Para desinfectar cinco (5) galones de agua, o sea, la cantidad de agua que cabe en un balde estándar, debe agregarse al agua una cucharadita de cualquier blanqueador doméstico. El agua debe revolverse bien y dejarla reposar durante treinta minutos (30). Después de los 30 minutos, el agua estará lista para emplearse ya sea para beberse o para preparar alimentos. Continúe desinfectando el agua hasta que el Ministerio de Salud declare que el agua en su área no está contaminada."</p> <p>"Si el agua recogida de un río o arroyo es algo oscura, debe dejarse que sedimente. Transferir el agua clara a un envase limpio y después hervirla o agregar blanqueador doméstico (dos cucharaditas por galón). No debe emplearse agua fangosa. El agua siempre debe recogerse de arroyos, pozos y manantiales limpios."</p> <p>"El agua que se emplea en la preparación de alimentos de bebés debe ser hervida. Se considera que el agua no está contaminada cuando se deja hervir por lo menos durante cinco minutos."</p>

**MENSAJES ILUSTRATIVOS PARA INFORMAR AL PÚBLICO DESPUÉS DEL DESASTRE**

Tema	Tema	Mensaje
Agua	Prevenir contaminación	<p>"Para prevenir la contaminación del agua:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Recauda agua en envases limpios</li> <li>● Transporte los envases tapados</li> <li>● Guarde los recipientes cerrados</li> <li>● Use recipientes limpios y con una manija para extraer agua del almacenamiento</li> <li>● Cuando extraiga agua del recipiente de almacenamiento, no deje que las manos toquen o establezcan contacto con el agua almacenada."</li> </ul>
	Cantidad	"Donde conseguirla, transporte"
Saneamiento	Eliminación de excretas	<p>"Si los baños se destruyen o se dañan después un desastre, para prevenir la propagación de enfermedades, una letrina de fosa debe instalarse para el desecho de excretas humanas. Todos los desechos corporales, incluyendo el de los niños, deben eliminarse sanitariamente colocándolos en una fosa. Las letrinas siempre deben estar ubicadas en zonas de declive de ríos, manantiales, pozos u otras fuentes de agua."</p>
	Cómo construir una letrina de fosa	<p>"Letrinas de fosa deben construirse entre 30 a 50 metros de distancia de cualquier fuente de agua. Además, las letrinas de fosa deben tener drenes excavados alrededor para prevenir que el agua entre en la fosa y evitar que inunde el suelo circundante. Se necesita tomar ambas precauciones para reducir la posible contaminación de las fuentes de agua durante y después de los desastres naturales."</p>

**MENSAJES ILUSTRATIVOS PARA INFORMAR AL PÚBLICO DESPUÉS DEL DESASTRE**

Tema	Tema	Mensaje
Saneamiento	Desecho de basura	<p>"Inmediatamente después de un desastre, puede ocurrir que aumenten los insectos y la población de roedores. Esto se debe en parte a la interrupción en la recolección de basura y los servicios de desecho y también porque el aumento de seres humanos en refugios está acompañado por un aumento de roedores y otros bichos y parásitos los cuales buscan las mismas fuentes de alimento."</p> <p>"Para reducir el riesgo de enfermedades de transmisión vectorial a la población humana, la basura y las excretas deben eliminarse de una manera sanitaria. La basura debe colocarse en recipientes cubiertos antes de desecharlos. Para eliminar la basura de una manera segura y sanitaria, se debe enterrar o quemar. Las latas y botellas deben colocarse de tal manera que no se llenen de agua y se conviertan en criaderos de mosquitos. Las latas deben perforarse en ambos lados para que no se llenen de agua. Las botellas que pueden reutilizarse deben almacenarse en un lugar seco. Las que no, deben enterrarse o ponerse cabeza abajo en el jardín."</p>
Enfermedad	Tipo	<p>¿Nuevas enfermedades? ¿dónde? ¿la edad en riesgo?</p> <p>Precaución: ¿Higiene, servicio de salud, medicamentos?</p> <p>No hay razón para vacunar en masa</p> <p>Curar las lesiones menores con los medios disponibles</p>
Lesiones	Remover el ripio que cubre a las personas atrapadas	<p>"Operaciones de rescate después de un desastre natural"</p> <p>"Identificar a las personas que necesitan ser rescatadas y donde están ubicadas"</p> <p>"Asegurarse que las personas heridas pueden respirar adecuadamente. Eliminar partículas u objetos de la boca o nariz (como dientes postizos)"</p> <p>"Aflojar los cuellos, cinturones y ropa. Use frazadas o sábanas para mantener a las víctimas en calor."</p>

**MENSAJES ILUSTRATIVOS PARA INFORMAR AL PÚBLICO DESPUÉS DEL DESASTRE**

Tema	Tema	Mensaje
Lesiones	<p>Informar al público el número de heridos y los recursos proporcionados</p>	
	Traslado de pacientes	<p>"No mover a las personas heridas de seriedad a menos que estén en peligro de sufrir lesiones adicionales."</p> <p>"Se pueden improvisar camillas con puertas, sobrentanas, pedazos de plástico, escaleras, frazadas y sábanas (trate de conseguir las más firmes y planas posible)."</p> <p>"Las personas lesionadas deben levantarse con movimientos coordinados."</p> <p>"La cabeza, cuello y tronco deben estar rectos y nivelados."</p> <p>"Las personas heridas deben moverse lo menos posible."</p> <p>"Trate de trabajar en grupos de cuatro (4) personas. Nadie debe caminar hacia atrás. Evite paradas súbitas o subidas y bajadas."</p> <p>" La cabeza de la víctima debe estar en la misma dirección del movimiento."</p> <p>" Los pacientes deben amarrarse a la camilla para que no se caigan."</p> <p>" Asuma que el paciente tiene el cuello o la espalda rota, ponga cobijas o algo firme al lado de la cabeza para que no la pueda mover. No le de vuelta o mueva la espalda del paciente. No dejar que se levante y camine."</p>

**MENSAJES ILUSTRATIVOS PARA INFORMAR AL PÚBLICO DESPUÉS DEL DESASTRE**

Tema	Tema	Mensaje
Lesiones	<p>Tratar localmente las lesiones menores</p> <p>No sobrecargar el hospital</p>	<p><u>Hemorragias</u></p> <p>"Detener las hemorragias aplicando presión a la herida con una tela limpia y levantando el brazo o la pierna."</p> <p>"Cubrir a las personas heridas con frazadas o sábanas para mantenerlas calientes."</p> <p><u>Cómo limpiar cortaduras o golpeaduras</u></p> <p>"Lávese las manos con agua limpia y jabón. Limpie la herida con jabón y agua limpia, para remover partículas y tierra."</p> <p>"Poner sobre la herida una venda o gasa limpia."</p> <p>"Si el miembro del cuerpo se hincha, está rojo, está en una posición extraña, o la persona experimenta mucho dolor y no se puede mover, es muy posible que haya un hueso roto. Si éste es el caso entablílo en la posición que esté. No trate de enderezar el brazo o la pierna; solamente acóchelo con tela y sosténgalo con periódicos enrollados, pedazos de madera, una almohada o una cobija doblada, etc. Lleve a la persona al hospital o clínica más cercana."</p>

**MENSAJES ILUSTRATIVOS PARA INFORMAR AL PÚBLICO DESPUÉS DEL DESASTRE**

Tema	Tema	Mensaje
Lucha antivectorial	Tipo: mosquitos, ratas  Métodos de control; criaderos	<p>"Los desastres no causan nuevas enfermedades, pero al alterar el medio ambiente pueden causar un incremento en la transmisión de enfermedades que ya existen en el área. Como resultado, deben considerarse seriamente el aumento del riesgo de enfermedades de transmisión vectorial."</p> <p>"El mosquito <i>Aedes aegypti</i> es el vector del dengue, el dengue hemorrágico y la fiebre amarilla. Es un mosquito que se reproduce en los envases que están en la casa y sus alrededores. Recipientes como jarrones, bañeras para pájaros, huecos en los árboles, el bambú, cascarnones del coco, latas, botellas, neumáticos viejos y otros recipientes descartados pueden coleccionar agua dulce y convertirse en sitios ideales para que se reproduzcan los mosquitos."</p> <p>"Para reducir el número de lugares de reproducción y mantener baja la población de mosquitos, recuerde de mantener todos los recipientes de almacenamiento de agua cubiertos; cambiar el agua de las plantas dos veces por semana y deshacerse de la basura de una manera adecuada."</p> <p>"Después de un desastre, la basura debe ser enterrada hasta que el resaca normal se restaure. Debe tenerse cuidado al quemar basura de no causar un incendio."</p>
Casa	Seguridad	<p>"No tocar cables eléctricos."</p> <p>"No caminar descalzo."</p>
Alimentos	Comer primero los alimentos perecederos	<p>"Comer alimentos saludables."</p> <p>"No utilices enlatados que tengan protuberancias, abolladuras o estén oxidados."</p>

MENSAJES ILUSTRATIVOS PARA INFORMAR AL PÚBLICO DESPUÉS DEL DESASTRE

Tema	Tema	Mensaje
Salud mental	Ayude a sus niños a que expresen sus sentimientos	<p>Ayude a sus niños a que expresen sus sentimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los niños necesitan apoyo y consuelo después de un desastre</li> <li>- Necesitan saber como pueden contribuir al esfuerzo de limpieza. Decida qué actividades de limpieza no son peligrosas para que los niños puedan ayudar.</li> <li>- Los niños más pequeños pueden pintar o hacer dibujos, hacer un libro con desechos o contar historias sobre el desastre.</li> <li>- Los niños mayores pueden escribir una canción o historia basada en sus experiencias o grabar entrevistas con familiares y amigos.</li> <li>- Ayude a sus niños a que se concentren en el futuro y que se imaginen cómo se verá su hogar o vecindario una vez que se termine de limpiar.</li> <li>- Esté atento a síntomas que demuestran que su niño está todavía perturbado, tales como enuresis nocturna, pesadillas, actuando como si fueran más jóvenes o peleando con amigos. Si esos comportamientos continúan, busque ayuda de un trabajador de salud.</li> <li>- Asegúreles a los niños que están fuera de peligro. Hable con ellos sobre lo que podrían hacer la próxima vez. Niños instruidos y seguros de si mismos harán frente a la situación mucho mejor.</li> <li>- Vuelva a las rutinas normales —deportes, juegos, etc.— lo más pronto posible.</li> </ul>