LITORALPRESS

Fecha: 27-01-2022
Medio: La Tercera
Supl. : La Tercera
Tipo: Nacional
Título: Macarena Peña y Lillo, investigadora UDP, frente a la pandemia: "Tener una buena comunicación de riesgo ayuda a que se pueda salir de la crisis"

Pág. : 26
Cm2: 531,3

Tiraje: 78.224
Lectoría: 253.149
Favorabilidad: No Definida

Macarena Peña y Lillo, investigadora UDP, frente a la pandemia: "Tener una buena comunicación de riesgo ayuda a que se pueda salir de la crisis"

La docente del Centro de Investigación en Comunicación, Literatura y Observación Social de la Universidad Diego Portales realizó un análisis del rol de las autoridades sanitarias respecto de la entrega de mensajes a la población.

Matías Saavedra

De acuerdo a los expertos, en los tiempos de crisis -como ocurre actualmente con la pandemia del coronavirus que afecta al planeta- se vuelve fundamental que las autoridades realicen buen trabajo comunicacional, para que las personas tengan conocimiento y certeza de lo que está ocurriendo y cómo deben actuar ante determinadas circunstancias.

Por eso, la comunicación de riesgo, que, según la Organización Panamericana de la Salud (PAHO), 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", se vuelve un mecanismo relevante.

Sobre esto, Macarena Peña y Lillo, académica de la Escuela de Periodismo de la Universidad Diego Portales e Investigadora del Centro de Investigación en Comunicación, Literatura y Observación Social (Ciclos) de la UDP, hace un balance de lo que ha sido esta práctica en el manejo de la pandemia.

¿Mantener una buena comunicación de riesgo ayuda en tiempos de crisis?

Efectivamente, yo creo que tener una buena comunicación de riesgo ayuda a que se pueda salir de la crisis, o aminorar los efectos que puede tener en las personas, porque para que se puedan lograr avances en estas crisis, como las de salud pública, tú necesitas que la gente adopte medidas nuevas, se adapte a vivir en nuevos contextos. Por ejemplo, con el coronavirus, nos ha pasado que tenemos que protegernos de un virus que se transmite por el aire y, por lo tanto, tenemos que utilizar mascarilla. Eso es una nueva conducta que tienen que adoptar las personas, por lo que tienes que ser capaz de comunicar la importancia de llevar a cabo ese comportamiento, las razones por las cuales tiene que ser realizado y por qué nos protege, de qué amenaza nos está defendiendo.

¿Qué tan importante es?

Para que la gente adopte estas medidas, para que se comprometa con los cambios que tiene que llevar a cabo para que la crisis pase, o para que se reduzca en magnitud, necesitas poder comunicarte adecuadamente con las personas. Si volvemos a la definición básica de comunicación como un intercambio de mensajes para crear un sentido común, como entender lo que está pasando alrededor de nosotros, en una crisis las personas necesitan entender lo que está ocurriendo, y para eso necesitan la información de parte de aquellas personas que están a cargo de manejar la crisis, que serían las autoridades. Con esa información, los individuos hacemos sentido de lo que está ocurriendo a nuestro alrededor, y podemos adaptarnos a vivir en esta nueva realidad.

¿Cómo ha sido la comunicación de riesgo del gobierno en relación a la pandemia?

Bastante errática. Ha habido algunos aciertos, pero también varios errores, y afortunadamente con el tiempo, con el correr de los meses de pandemia, se han ido desarrollando estrategias un poco más consistentes para el abordaje de la crisis y de la comunicación. Respecto de ómicron, yo creo que es importante pensar que esta era una crisis anunciada, toda la pandemia nosotros la hemos mirado con la ventaja de lo que está pasando en el hemisferio norte y es el destino que nos toca a nosotros, de alguna manera bastante similar. Yo creo que se hizo poco para predecir, o preparar, la llegada de ómicron a Chile, en materia de comunicaciones.

¿Cómo calificaría el intercambio de la información o de las recomendaciones que entrega el Minsal?

El ministerio ha cumplido con entregar las recomendaciones que ha establecido la autoridad sanitaria y que también son internacionales para la prevención: la vacunación, el uso de mascarilla, la distancia física, el lavado de manos y la ventilación de los ambientes. Hay algunas otras medidas en que ha sido menos claros, quizás podría haber trabajado con mayor profundidad, por ejemplo, las reuniones sociales, cómo se tienen que cumplir las medidas en ese contexto, porque pasan cosas raras, usamos mascarilla en la calle o en espacios abiertos, pero cuando entramos a un restaurante nos la sacamos, es un poco confuso, pero claro, cumplimos con el reglamento. Ahí hay algunas falencias más hacia el contexto específico de aplicación de las medidas y no solo recordarlas, que está bien, hay que hacerlo, pero podría ser un poco más profundo.

¿Qué sería lo que más le ha llamado la aten-

LITORALPRESS

Fecha: 27-01-2022
Medio: La Tercera
Supl. : La Tercera
Tipo: Nacional
Título: Macarena Peña y Lillo, investigadora UDP, frente a la pandemia: "Tener una buena comunicación de riesgo ayuda a que se pueda salir de la crisis"

Pág. : 27
Cm2: 768,1

Tiraje: 78.224
Lectoría: 253.149
Favorabilidad: No Definida

ción del comportamiento que han tenido las autoridades comunicacionalmente?

El Ministerio de Salud se ha concentrado mucho en la vocería que hacen con cierta periodicidad para dar cuenta de la cantidad de casos. O sea, la entrega de información se ha perfeccionado bastante, estamos acostumbrados a seguir el reporte diario y que algunos días de la semana el reporte esté acompañado con un punto de prensa. Pero creo que ha faltado claridad respecto de la ejecución de las medidas preventivas, cuándo y cómo yo tengo que cuidarme y adoptar ciertos comportamientos.

¿En qué situación se da eso?

Por ejemplo, antes del examen PCR, ¿cuáles son los síntomas ante los cuales tengo que ir a consultar? ¿Dónde tengo que ir? Esa información no ha estado tan claramente sobre la mesa y se les deja mucho espacio a las personas para que la busquen. Tenemos evidencia de que la búsqueda de información ha estado muy presente en el contexto de la pandemia, pero no se da transversalmente en todos los extractos sociales ni en los grupos etarios, pasa más entre las personas jóvenes, o de mayor nivel educacional, mientras que las personas en posiciones más desfavorecidas de la sociedad tienden a hacer menos esfuerzos activos por buscar información. Eso puede ser un problema.

En momentos en que los casos están aumentando y la RM retrocedió a Fase 3, se anunciaron cambios en la trazabilidad. Ahora son las personas quienes deben informar sus contactos estrechos, quienes pasan a estar en "alerta de Covid". ¿Fue buena idea anunciar la medida en este momento?

Hay que separar la política del anuncio. Lo primero, según lo que ha dicho la ministra subrogante, tiene sentido porque se hace muy difícil hacer una trazabilidad desde el ministerio para un volumen de casos tan alto. Ahí, la política no se puede cuestionar desde lo comunicacional. Desde mi perspectiva como ciudadana, puedo comprender la razón de por qué esa política se implementa. Ahora, en lo que respecta a la comunicación de dicha política, quizás la oportunidad pudo haber generado un poco de ruido, porque coincide con el aumento de casos, pero yo creo que no es casual, tiene que ver con la manera de abordarlo.

¿A qué se refiere?

Se hace imposible controlar centralizadamente, desde el ministerio, la trazabilidad, por lo tanto, se deposita en el individuo la responsabilidad de informar a sus conocidos al respecto. Entonces, una cosa va de la mano con la otra, pero se está dejando mucho el control de la pandemia en manos de los individuos y se están entregando pocas herramientas para que sepan cómo abordar esta crisis.

¿Por ejemplo?

Eché de menos una definición un poco más específica de cuáles son las situaciones en las que yo quedo como persona en "alerta de Covid", cuáles son mis responsabilidades como persona que está contagiada, de avisar. ●