



DESASTRES, SALUD Y PRENSA




Por Mba. Gabriela Hernández

México, 30 Octubre 2003

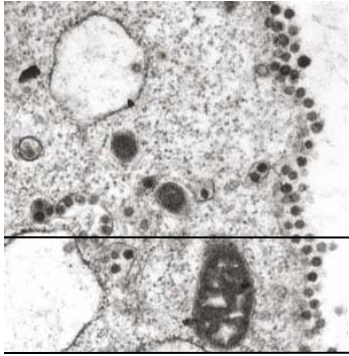




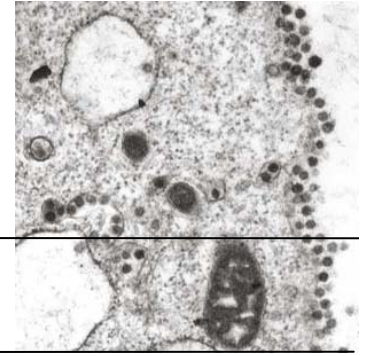
BIENVENIDOS A LA ERA DE LA INFORMACIÓN

- 
- La omnipresencia de los medios
 - Globalización de los desastres
 - Libertad de prensa





LOS MEDIOS ANTE LOS DESASTRES



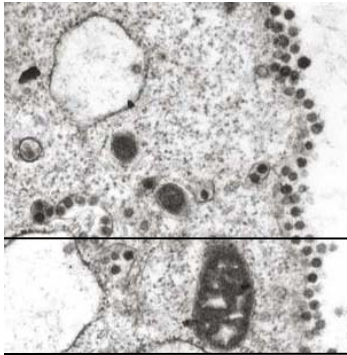
¿Qué rol han tenido?

Alerta

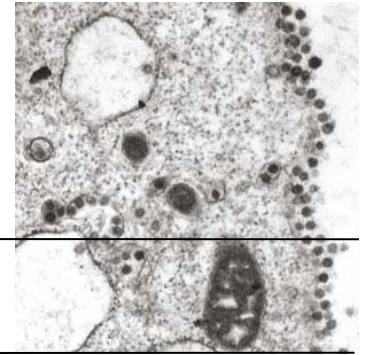
Información inmediata

Prevención

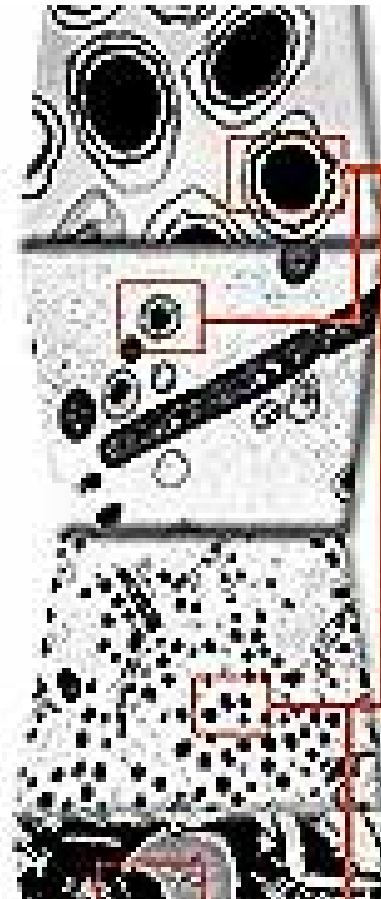




LOS MEDIOS ANTE LOS DESASTRES

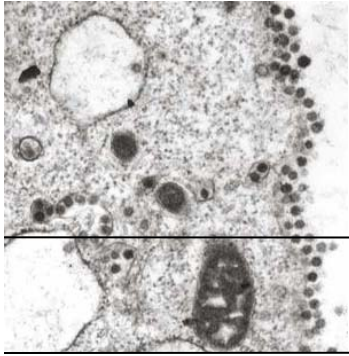


También:
Temor
Pánico
Confusión

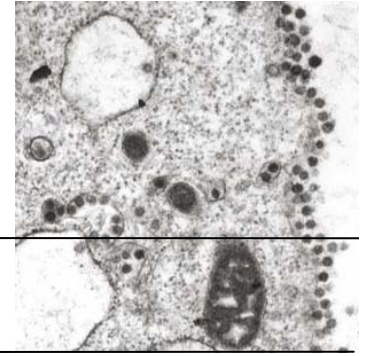


Temida
bacteria

ÁNTRAX



LOS MEDIOS PUEDEN



Alertar
Informar
Educar
Orientar
Prevenir



*TOME EL
CONTROL DE LA
INFORMACIÓN*



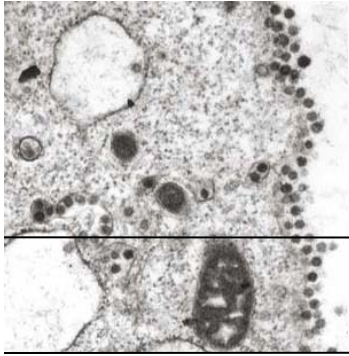
CON EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN

Sector Salud, Defensa Civil, Emergencias

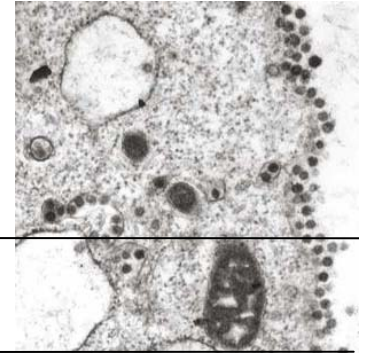
- Brinde información de inmediato
- Infunda confianza
- Ofrezca datos claros y coordinados
- Si no desea responder preguntas comprometedoras, dé información sustituta ó prometa datos para después



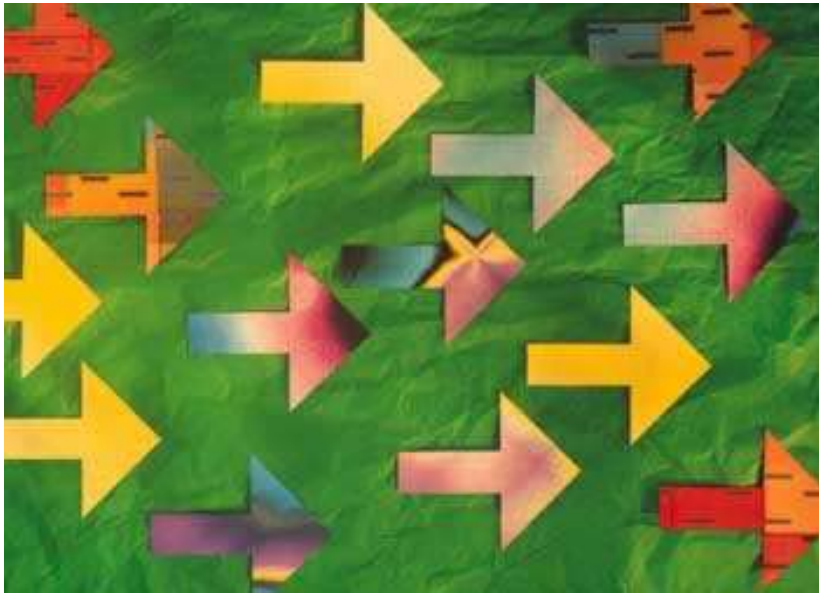
*ABRA EL CANAL DE
COMUNICACIÓN*



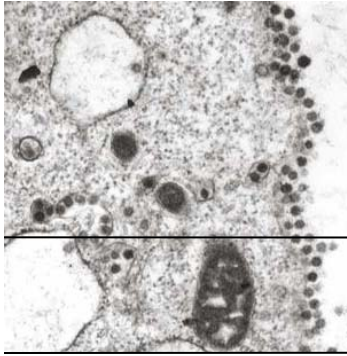
DURANTE LA EMERGENCIA



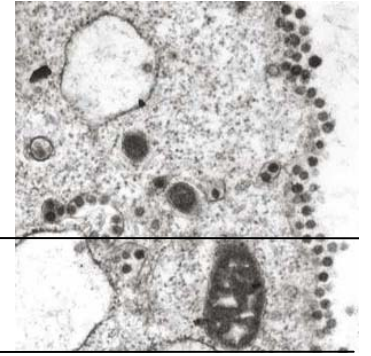
Mantenga una apertura informativa responsable



- Designe voceros
- Utilice las unidades de prensa
- Dé partes de prensa e informe periódicamente
- Produzca información que oriente



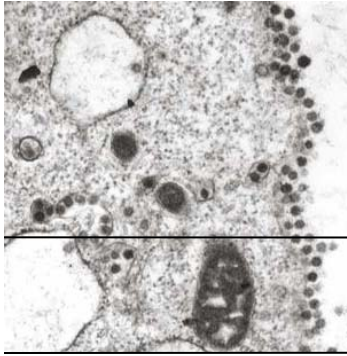
CALME LA ANSIEDAD PÚBLICA



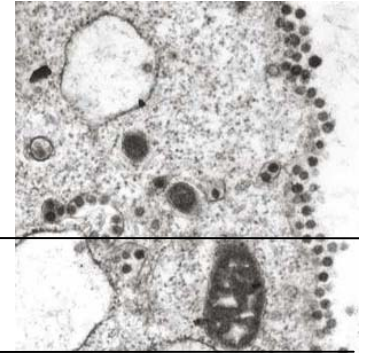
CDC DE ATLANTA ANTE EMERGENCIAS RADIOLÓGICAS ROL FUNDAMENTAL DE LA INFORMACIÓN

“El problema de la *ansiedad pública* es uno de los más difíciles y complejos. Las situaciones de emergencia radiológica pueden tener efectos psicológicos, dado que el temor a un peligro desconocido, invisible y terrible provoca estrés agudo (aún cuando la exposición a la radiación sea baja o insignificante) ”.





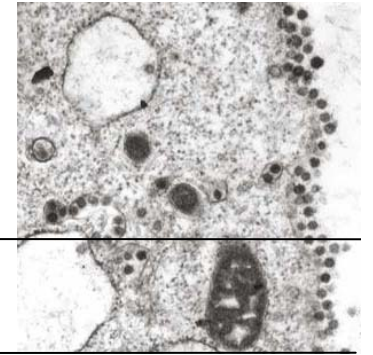
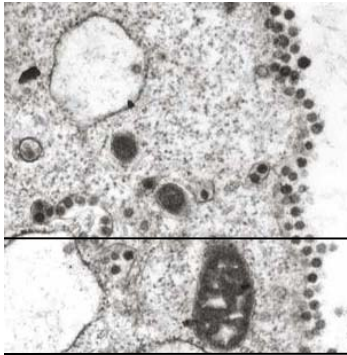
NEUTRALICE EL SENSACIONALISMO



Con información oportuna y fidedigna

- Su rol es dar información rápida y correcta
- Atractiva y bien suministrada
- Mantenga esa línea y preocúpese de los trazos esenciales

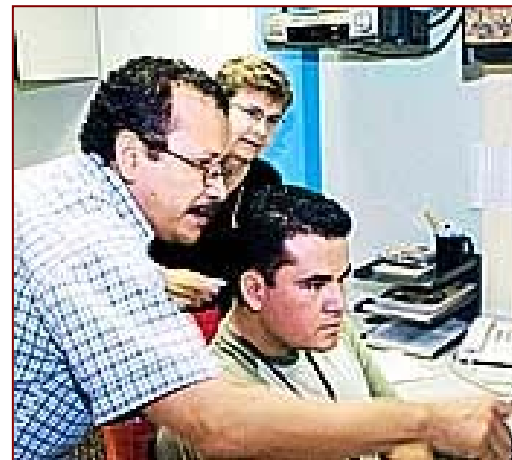




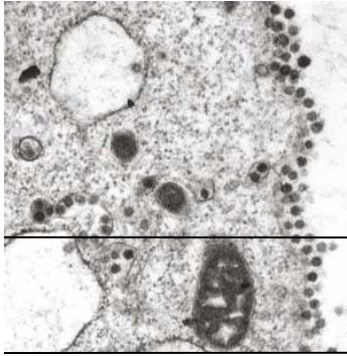
LOS MEDIOS COMO ALIADOS

Chat en La Nación

Chat sobre SARS el martes
8 de abril del 2003 en
nacion.com
con los doctores Willie
Carrillo y Teresita Solano
del Ministerio de Salud

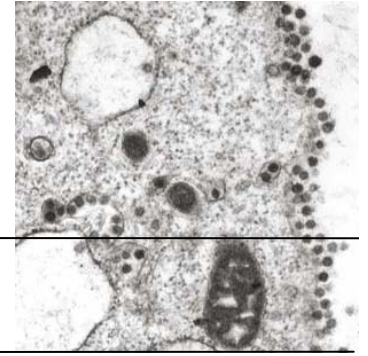


*Un ejemplo
reciente*



PROCESO INFORMATIVO

CASO ANTRAX

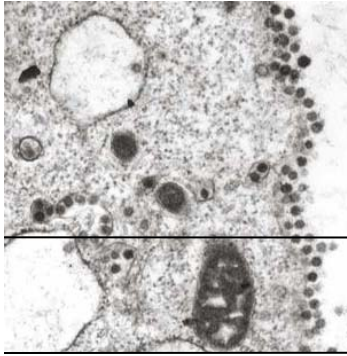


De la incertidumbre a la explicación científica

Fecha	TÍTULO (<i>LA NACIÓN</i>)	Fuente
Octubre 11, 2001	- Tercera persona contagiada de ántrax en EE.UU obliga a una investigación criminal	EFE
Octubre 18, 2001	- El ántrax vació los cines	Reuters
Octubre 27, 2001	- Ántrax extiende sus tentáculos en EE. UU.	Reuters y AP
Mayo 2, 2003	- Avanzan en genética de ántrax y SARS	EFE

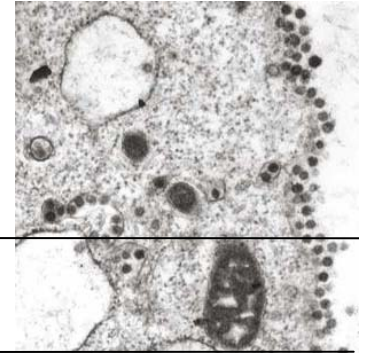


UN
PROCESO



TRABAJE CON LOS MEDIOS

Evite el choque



El medio es un aliado

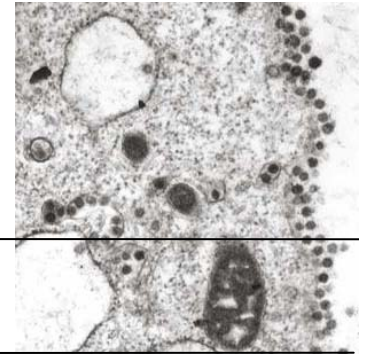
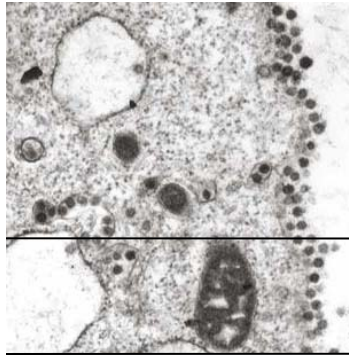
El periodista es un vocero

**La sociedad espera sus
noticias**

**El medio *con* usted,
no para usted**



***Negarse a dar información
sólo alimenta el rumor y la
incertidumbre***



EL PLAN DE COMUNICACIÓN



*Un buen proceso y
una buena política de
comunicación no son
producto del azar*



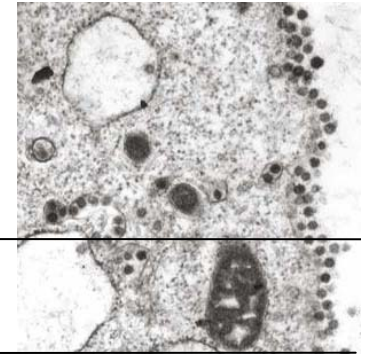
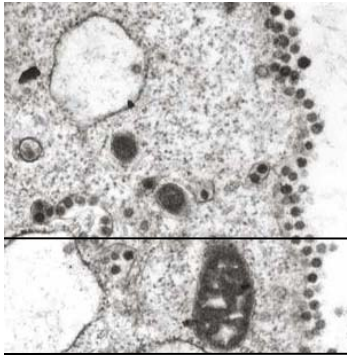
PREPÁRESE PARA TODO TIEMPO

El trabajo conjunto es posible y necesario

CDC DE ATLANTA ANTE BIOTERRORISMO:

“La comunicación efectiva con los medios de comunicación será esencial para limitar la capacidad de los terroristas para inducir al pánico e interrumpir la vida diaria”.





LAS FASES CLAVE ANTE DESASTRES



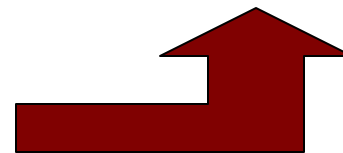
CDC DE ATLANTA

Preparación y prevención

Detección y vigilancia

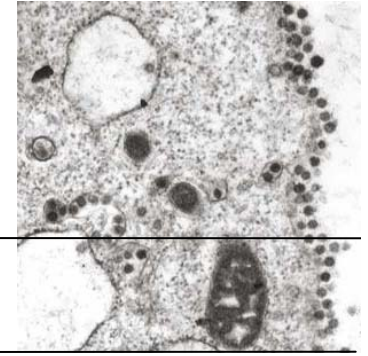
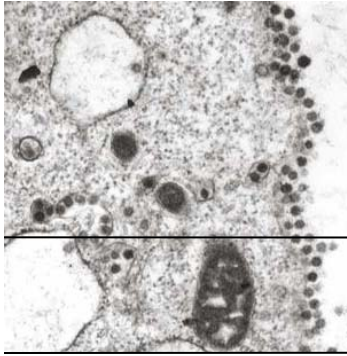
Respuesta

Comunicación



Plan de comunicación de emergencia

Website



¿CÓMO TRABAJAR CON LOS MEDIOS?

EN DOBLE VÍA

Comunicadores

Capacitación
Relación
Información continua



Informantes

Capacitación
Destrezas de comunicación
Información a la mano,
clara y oportuna



**UNIDADES DE
COMUNICACIÓN**

NIVEL 1

INFORMACIÓN PARA LOS INFORMADORES

La capacitación a los medios: “alerta temprana” *antes de la emergencia*

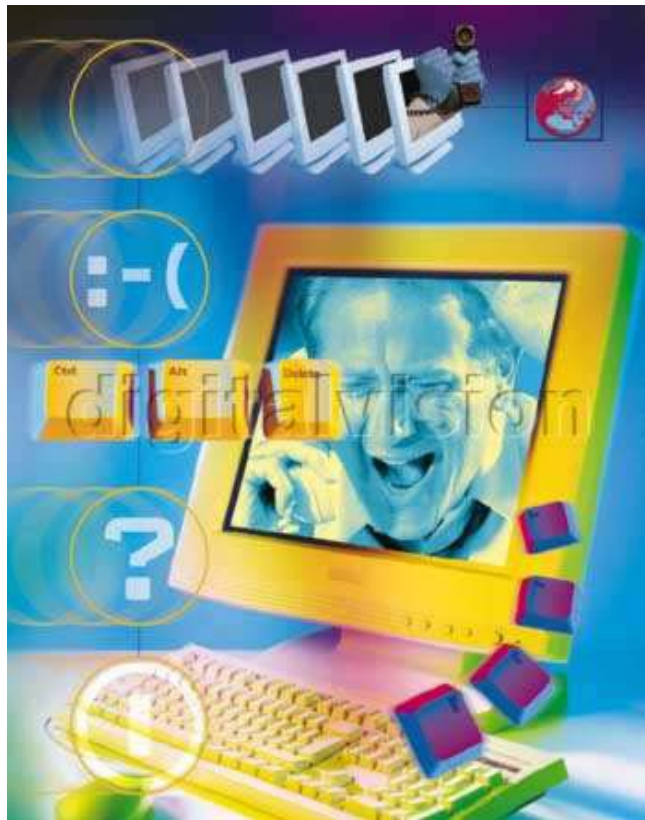
- Información regular a salas de redacción (conferencias de prensa, comunicados).
- Materiales de apoyo CD con fotografías, gráficos, esquemas, mapas, artículos especializados.
- Información en websites
- Talleres y reuniones periódicas
- Manual (es) de capacitación en riesgos
- Simulacros



NIVEL 2

DESTREZA DE LOS INFORMANTES

Voceros y autoridades listas para informar



- Mejorar la capacidad informativa de los “desastrólogos”, los responsables de la defensa civil y los cuerpos de atención de emergencias.
- Identificar líderes y potencializar su facilidad de comunicación hablada, escrita y audiovisual, según sea el caso.
- Manual de capacitación rápida en comunicación para informantes (estrategias y métodos, cómo relacionarse con los medios).
- Cursos y talleres de comunicación para diferentes destrezas: radio, prensa escrita y T.V.

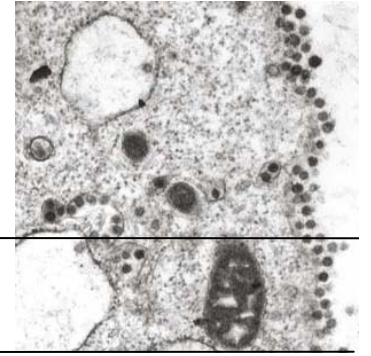
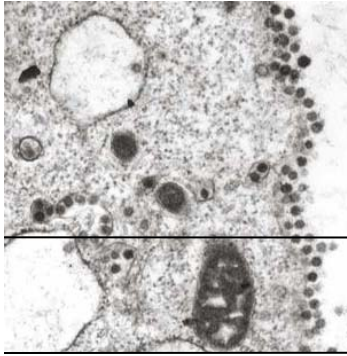
NIVEL 3

FORTALECIMIENTO DE UNIDADES DE PRENSA

¿Quién y cómo hace sus comunicaciones?



- Área, departamento o gerencia de prensa y RRPP debe ser eficiente.
- Modernización, tecnificación y presupuesto.
- Actualización y capacitación.
- Espacio en la organización.

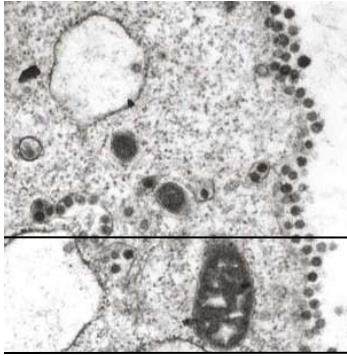


DESPUÉS DE LA EMERGENCIA

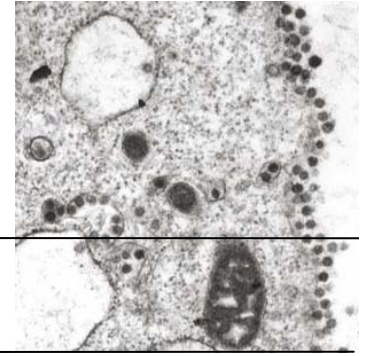
Labor sostenida de información y orientación



- Mantener y actualizar información
- Orientar sobre recuperación ante el daño
- Medidas de prevención y mitigación post-evento
- Persistir en el proceso de capacitación



LA COMUNICACIÓN ES LA CLAVE



VENTAJAS



Evita la confusión

Facilita la información y educación al público

Ayuda en la toma de decisiones

Prepara para la fase de emergencia.