

**Comunicación de riesgo y medidas preventivas  
en tiempos de coronavirus (COVID-19)**

**Ya es tiempo pasado para decirle al público:  
‘Probablemente será una pandemia,  
y todos deberíamos prepararnos ahora’**

Por Jody Lanard y Peter M. Sandman

Traducido al Español por Daniel Romero-Alvarez  
Publicado originalmente en Inglés por Ian M. Mackay en su [blog personal](#)

Publicado originalmente como “Past Time to Tell the Public: ‘It Will Probably Go Pandemic, and We Should All Prepare Now’”, por Jody Lanard y Peter M. Sandman, en línea a <http://www.psandman.com/articles/Corona7.htm>.

Traducción cortesía de Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud (OPS).

© Jody Lanard y Peter M. Sandman 2020. Derechos reservados

**Imagen:** Partículas de coronavirus. Reciben este nombre por poseer una especie de 'corona' alrededor del virus en sí mismo. El coronavirus de la imagen corresponde al agente de la epidemia del SARS (Síndrome Respiratorio Agudo Severo) que ocurrió en 2003. Obtenida a través de [Wikipedia](#), imagen con licencia de dominio público.

---

**SOBRE ESTA TRADUCCION:**

El siguiente artículo es una traducción textual del artículo homónimo. [Fue publicado el 23 de Febrero de 2020 en Inglés](#). Es una respuesta ofrecida a [Ian M. Mackay](#) un PhD en virología que publica continuamente reportes de enfermedades infecciosas a través de su blog y cuenta de [twitter](#) que tiene más de 48000 seguidores. Antes de continuar reportando sobre los casos y expansión del COVID-19 [el coronavirus emergente], consultó con dos expertos en comunicación de riesgo de epidemias: [Jody Lanard](#) y [Peter M. Sandman](#) quienes apoyaron la divulgación científica de Ian y recalcaron la falta de información con respecto a medidas útiles de preparación para una potencial pandemia por parte de los medios oficiales.

---

**NOTA DE IAN MACKAY:** El equipo experto en comunicación de riesgo de Lanard y Sandman me ha dado permiso para publicar su detallada respuesta a mi pregunta hecha

hace 24 horas, a través de este medio. Yo no soy un experto en este espacio por lo que busqué su consejo sobre cambiar mi tono con respecto a la epidemia internacional del COVID-19. Esto es lo que tuvieron que decir:

Estamos empezando a escuchar por parte de expertos y medios oficiales que ahora creen que una pandemia de COVID-19 es más y más probable. Ellos quieren usar la ‘palabra con P’, y también quieren comenzar a hablar más sobre qué pueden y deberían hacer las comunidades y los individuos para prepararse. En Febrero 22, el virólogo australiano Ian Mackay preguntó qué pensábamos sobre esta fase de la comunicación de riesgo del COVID-19.

Aquí nuestra respuesta.

### **Sí, es tiempo pasado para decir ‘pandemia’ y para dejar de decir ‘hay que detenerlo’**

Es un buen momento para empezar a pensar en como usar la ‘palabra con P’ (pandemia) cuando se habla del COVID-19. O más bien, ya es tiempo pasado.

Es importante ayudar a la gente a entender que mientras crees—si piensas eso—que esto va a ser una pandemia en términos de volverse realmente diseminada, nadie sabe aún cuantos más casos severos habrán alrededor del mundo en un corto periodo de tiempo. ‘¿Será la pandemia leve, moderada o severa? Es muy temprano para decirlo, pero por ahora, hay señales tentativas de que...’

Lo más crucial (y atrasado) de la tarea de comunicación de riesgo para los siguientes próximos días es ayudar a la gente a visualizar sus comunidades cuando ‘mantener el virus afuera’—contención—ya no es relevante. La palabra con P es una buena forma de lanzar este mensaje.

Pero la palabra con P no ayudará al público a entender qué es lo que va a cambiar: el final de la mayoría de cuarentenas, restricciones al viajar, seguimiento de contactos, y otras medidas designadas para evitar que ‘ellos’ nos infecten a ‘nosotros’; por el cambio hacia medidas como la cancelación de eventos masivos designados a evitar que nos infectemos entre nosotros.

Estamos casi seguros que el mensaje de contención, que ha sonado un poco desesperado los días recientes, está contribuyendo a una percepción global errónea sobre el futuro a corto plazo. El tema de los mensajes de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y muchos gobiernos—que hablan acerca de como [la ‘ventana de oportunidad’ para detener la diseminación del virus se está cerrando](#)—es como la famosa portada del libro de Nevil Shute, *En la Playa*: ‘Aún hay tiempo...Hermano’[1].

Por semanas, hemos estado tratando de que los oficiales de salud comenten pronto acerca del objetivo principal de la contención: disminuir la diseminación del virus, no detenerlo. Además de explicar que los esfuerzos de contención eventualmente terminarán. Y también ayudar a la gente a aprender sobre ‘lo que sucederá después de la contención’. Esta comunicación de riesgo no ha sucedido todavía en la mayoría de lugares.

Así que aquí hay un argumento más para ser explícitos sobre la contención. Medios oficiales: por favor lean [‘La contención como señal, falta de comunicación de riesgo en la gripe porcina’](#), la cual escribimos en 2009.

Un horrible efecto de este ensueño disfrazado como objetivo político de ‘detener la pandemia’: está llevando a medidas contra productores y de indignación por parte de muchos países contra viajeros internacionales, incluso contra sus propios ciudadanos regresando de otros países. Pero posiblemente más horrible: el mensaje está direccionando recursos hacia ‘detener’ la pandemia alejándose de su principal beneficio, ralentizar la diseminación de la misma para ganar un poco más de tiempo para prepararnos.

Esperamos que los gobiernos y las instituciones de salud estén usando este tiempo sabiamente. Sabemos que los ciudadanos ordinarios no lo están haciendo. En la mayoría de países—incluyendo nuestro Estados Unidos [2] y tu Australia [3]—los ciudadanos ordinarios no han sido informados sobre cómo prepararse. En su lugar, se les ha hecho pensar que sus gobiernos mantendrán el virus fuera de sus puertas.

### **Corre el riesgo de asustar a la gente**

Cuando sea que se introduzca la palabra ‘pandemia’, es importante aceptar que es una palabra espantosa—para ambos, expertos y no expertos—porque contiene justificadamente la implicación de algo potencialmente malo y realmente disruptivo por un periodo de tiempo desconocido. Esta implicación es verdadera e inevitable, incluso si el patrón general de la enfermedad termina siendo leve, como pasó con la pandemia de la ‘gripe porcina’ en 2009-2010.

Acepta también que algunas personas te acusarán de infundir temor. Para esto, puedes responder que esconder tu fuerte opinión profesional sobre como va a ser esta pandemia sería inmoral, o no acorde con tu compromiso con la transparencia, o imperdonablemente poco profesional, o que sería abandonar tu deber de advertir, o lo que sea se sienta más sincero en tú corazón.

Podría ayudar considerar la falacia ‘maldito si lo haces, maldito sino lo haces’. Siéntete libre de decir que ‘Jody Lanard y Peter Sandman dicen’, que medios oficiales o expertos—TÚ en este caso—están ‘malditos si lo hacen y malditos sino lo hacen’. Tú eres el único maldito si adviertes sobre algo que termina siendo menor. Pero eres el maldito, y ahí si con razón, si fallas en advertir sobre algo que termina siendo serio. Es simplemente falso, en principio o en práctica, que estés maldito si lo haces y maldito sino. Mensajes de riesgo sobre-alarmantes son mucho más perdonables que mensajes en exceso tranquilizadores.

### **Empuja a la gente a prepararse, y a guiar su preparación**

Este es el mensaje más descuidado en muchos países en este punto.

El mensaje de preparación que nosotros rutinariamente vemos por parte de fuentes oficiales y expertas es o ‘!No se preparen!’ (máscaras), o ‘!Hagan lo que siempre les

hemos dicho que hagan!’ (higiene de manos y comportamiento respiratorio sin mascarilla [e.g., cubrir la tos]).

El público general, y muchas categorías de la sociedad civil, no están siendo reclutadas activamente para hacer nada diferente para enfrentar al COVID-19 que se acerca. Un número justo de trabajadores de la salud y medios oficiales de comunicación nos dicen que sus hospitales y sistemas de salud están apenas comunicando sobre el COVID-19. Ellos quieren estar involucrados en como preparase para ‘el trabajo en tiempos de pandemia’. Creemos que muchas gestiones hospitalarias están de hecho preparándose para el COVID-19, pero nos preocupa que lo estén haciendo demasiado en silencio, sin el esfuerzo suficiente para preparar a su personal.

Muchos negocios, especialmente los pequeños, están preparándose para la pandemia. Muchas revistas comerciales tienen artículos sobre cómo industrias específicas deberían prepararse para esto. Cerca del 10 de Febrero, los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades de los Estados Unidos (CDC) publicaron [guías provisionales para los negocios](#). Pero nosotros no hemos visto publicaciones en los principales medios de comunicación citando esta guía, o recomendaciones sobre estrategias de continuidad en los negocios como entrenamientos urgentes en diferentes áreas para que las funciones centrales no se desequilibren en el caso de que empleados clave estén enfermos, por ejemplo.

La investigación en planeamiento de pandemias sugiere que los empleados probablemente digan que asistirán al trabajo durante una pandemia si tres aspectos se cumplen, (1) si piensan que su familia está razonablemente segura, (2) si piensan que su empleador está siendo sincero con ellos sobre la situación, (3) y si tienen un trabajo específicamente asociado a la pandemia además de su asignación habitual en ‘tiempos de paz’.

Difícilmente alguna fuente oficial de salud está diciendo a la sociedad civil y al público general sobre cómo estar listo para esta pandemia.

Incluso medios oficiales que dicen cosas muy alarmantes sobre las perspectivas de una pandemia, mayormente se enfocan en como las agencias se están preparando, no en cómo la gente que ellos perciben erróneamente como ‘audiencia’ deberían prepararse. ‘Audiencia’ es el marco incorrecto. Todos somos partes interesadas y no solo queremos escuchar lo que los oficiales de salud están haciendo. Queremos escuchar lo que nosotros también podemos hacer.

Nosotros queremos—y necesitamos—escuchar recomendaciones como estas:

- De ser posible, traten de obtener meses extra de prescripciones médicas [4].
- Piensen en cómo cuidar a un miembro de la familia enfermo mientras tratan de no infectarse ustedes mismos.
- Entrenen personal clave en el trabajo en diferentes áreas para que la ausencia de una persona no desequilibre la habilidad de la organización para funcionar.

- Practiquen tocarse el rostro con menor frecuencia. ¿Qué tal desarrollar una aplicación para contar las veces que tocamos nuestro rostro similar a la app contadora de pasos que algunos de nosotros ya usamos?
- Reemplacen los apretones de manos con toques de codo (el ‘Saludo del Ébola’)
- Empiecen a construir hábitos que reduzcan el riesgo de contagio, como presionar los botones del elevador con el puño en vez de los dedos.

Hay tanto que la gente puede hacer y practicar haciéndolo con anticipación.

### **La preparación es también emocional**

Sugerir cosas que la gente puede hacer para prepararse para posibles tiempos difíciles no solo los hace estar mejor preparados logísticamente. También los ayuda a estar mejor preparados emocionalmente. Les ayuda a atravesar el momento ‘¡Dios mío! [5]’ que todo el mundo debe tener, y que necesita atravesar, preferiblemente sin ser acusado de histeria.

Es mejor atravesar el momento ‘¡Dios mío!’ ahora en vez de después.

Ofrecer a la gente una lista de pasos de preparación de entre los que puede escoger significa que aquellos que están preocupados y se sienten indefensos pueden enfrentar mejor su preocupación, y aquellos quienes se encuentran más allá de la preocupación y profundamente en negación puedan enfrentar mejor su pasividad.

Aún otro beneficio: mientras más gente está haciendo esfuerzos de preparación, más conectados se sienten los unos con los otros. La preparación para una pandemia debería ser una experiencia comunitaria. Cuando un colega ofrece un saludo de codo en vez de un apretón de manos, tu mente repasa las recomendaciones de preparación que ha estado viendo y puedes sentirte parte de una comunidad que se está alistando junta.

Esta reacción de sorpresa que hemos llamado [‘reacción de ajuste’](#) es un paso que es duro de evadir en el camino a lo que ahora se considerará normal. Atravesarlo frontalmente antes de una crisis es más favorable para la resiliencia, la superación y la respuesta racional, en vez de hacerlo en medio de la misma. Los medios oficiales cometen un error cuando suavizan información alarmante, posponiendo en vano la reacción de ajuste del público, esperando que puedan evitarla todos juntos.

### **Mensajes de preparación específicos para una pandemia**

Abajo hay vínculos con información para prepararse que escribimos para una posible pandemia de H5N1. Los vínculos son todos de nuestra página web del 2007: [‘¿Qué decir cuando una pandemia luce inminente?: Fases de comunicación de la OMS pasos cuatro y cinco’](#). Cada ítem está en dos partes—un borrador de mensaje (una oración resumen seguida de unos pocos párrafos de elaboración), luego una discusión de comunicación de riesgo de por qué pensamos es un mensaje pre-pandemia apropiado. Debido a que estos fueron escritos pensando en H5N1, la pandemia que contemplan es más severa y menos probable que la que contemplamos hoy en día. Por lo tanto, algunos cambios deberían realizarse—pero francamente, a nuestro juicio, no muchos.

- [Podríamos tener una ventana de oportunidad ahora para hacer algunas preparaciones prácticas. Debemos sacar provecho de ello—incluso si el esfuerzo es malgastado en caso de que la pandemia no ocurra.](#)
- [Lo más importante es cómo familias, vecindarios, grupos comunitarios y negocios se preparan.](#)
- [Preparaciones individuales y comunitarias se enfocarán en tres tareas—reducir la probabilidad de enfermarse, ayudar a los hogares con necesidades básicas para la supervivencia durante una pandemia y minimizar y enfrentar la disrupción social generalizada.](#)
- [El distanciamiento social será importante pero desagradable.](#)
- [El cierre de las escuelas presenta un dilema de distanciamiento social particularmente difícil.](#)
- [Lavarse las manos está lejos de ser una panacea. Pero es fácil, está bajo tu control y no tiene desventajas significativas.](#)
- [Igual que lavarse las manos, usar una mascarilla puede ayudar un poco. Pero tiene más desventajas que lavarse las manos.](#)
- [Prepararse para una pandemia es mayormente sobre prepararse para una posible escasez.](#)
- [Probablemente es muy tarde para acumular productos ahora, pero haz lo posible.](#)
- [Ahora es también el tiempo para pensar sobre como cuidar a los seres queridos en casa.](#)
- [Para que atravesemos los tiempos duros que podrían venir, se necesitarán voluntarios. ¿Cómo puedes ayudar?](#)

Una de las fallas más espantosas durante la comunicación en el primer mundo es no informar vívidamente lo que significará el final de la contención, por ejemplo, el final de la búsqueda de contactos y la mayoría de cuarentenas.

Las preguntas y respuestas de la página web del [Ministerio de Salud de Singapur](#) pueden servir como un modelo de lo que otros países pueden adaptar para empezar a hablar a sus públicos sobre esto ahora, para reducir el shock y el enojo cuando los gobiernos dejen de tratar de contener todos los casos identificables.

### **Lo que nos está sirviendo a nosotros**

Nos gustaría compartir algunas de nuestras recientes experiencias del día a día hablando sobre preparación para pandemias con gente que nos percibe un poco conocedores sobre lo que podría estar en el horizonte. Algo de esto se superpone con los comentarios más genéricos ya mencionados.

1. Hemos encontrado útil mencionar a amigos y familia que traten de adelantar su prescripción médica de ser posible [5], en caso de la muy predecible disrupción de la cadena de proveedores, para evitar tener que ir a la farmacia en un momento cuando podría haber largas filas de gente enferma. Esto los ayuda de una manera práctica además de hacerles visualizar—usualmente por primera vez— como una pandemia podría impactar su día a día, incluso si ellos no se contagian con el COVID-19. Simultáneamente les da un pequeño momento ‘!Dios mío!’ (un ensayo

emocional sobre el futuro)—y algo que hacer al respecto este momento para ayudarles a atravesar la reacción de ajuste.

2. También recomendamos que la gente podría lentamente (así nadie los acusará de comprar por pánico) empezar a acumular suficiente comida no-perecible para que dure en sus domicilios por varias semanas de distanciamiento social en casa durante una ola intensa de transmisión en su comunidad. Esto también ayuda al reconocimiento emocional, así como los es de utilidad logística.
3. Otras recomendaciones que creemos han ido bien con nuestros amigos y conocidos: - Sugerir cosas organizativas prácticas que ellos y sus organizaciones pueden hacer para estar listos, como entrenar a los empleados para evitar las faltas de personal. - Sugerir que la gente haga planes para el cuidado de los niños si se enferman los padres, o cuando los hijos se enfermen.
4. Y el ejemplo que nos gusta más, porque le da a cada persona una acción inmediata que pueden hacer una y otra vez: ¡Ahora, hoy, empieza a practicar no tocar tu cara cuando estás fuera de casa! Probablemente no podrás hacerlo a la perfección, pero puedes reducir significativamente el riesgo de auto-inocularse. Puedes incluso instituir un sistema social, donde amigos y colegas se recuerden mutuamente cuando alguien se rasca los párpados o se frota la nariz. Como mencionamos antes, alguien podría desarrollar una aplicación para tocarse el rostro—en vez de la aplicación de contar los pasos que estimula a la gente a caminar más, ¡Qué tal una aplicación que estimule a la gente a auto-inocularse menos! Y registrar sus progresos e incluso competir con amigos.

El último mensaje en nuestra lista—practicar y tratar de crear el nuevo hábito— tiene muchos beneficios inmediatos y a largo plazo.

Tener algo genuinamente útil que hacer puede detener la ansiedad o reducir la apatía. Te sientes menos indefenso y menos pasivo.

Y puedes ver como vas mejorando.

Y puedes trabajar en tu nuevo hábito solo, y también en un ambiente pro-social comunitario. Otros pueden ayudarte a hacerlo, y tu puedes ayudarlos.

¡Además provoca una reducción real del contagio! Se puede argumentar que es el punto final de la misión del lavado de manos y ayuda cuando no puedes lavarte las manos allá afuera, en el mundo.

Como todas las buenas recomendaciones de preparación para una pandemia, ayuda ensayar emocionalmente, además de logísticamente.

### **En conclusion**

Cada oficial que conocemos está teniendo muchos momentos ‘!Dios mío!’, conforme los nuevos avances para enfrentar el COVID-19 ocurren y nuevos hallazgos emergen. ¡Dios mío—hay un número considerable de transmisión de gente infectada con casos leves o subclínicos! ¡Dios mío—hay una alta carga viral temprano en las muestras nasales y

faríngeas! ¡Dios mío—el crucero [Diamond Princess](#), cómo se pudo permitir que algo así suceda! Y muchos más.

Los oficiales de salud se ayudan unos a otros a atravesar estos momentos. Van a casa y les cuentan a sus familiares y amigos, compartiendo esa sensación de sorpresa. Y luego, ¿Qué le dicen al público? Que ellos entienden que ‘la gente está preocupada’ (como si ellos mismos no estuvieran alarmados), pero ‘el riesgo es bajo y no hay nada que puedan hacer ahora’.

Ian, parece que tu quieres argumentar a favor de la preparación. El incentivar a todas las partes involucradas a prepararse logísticamente debería empezar ahora, por no decir antes, pero también incentivar a las fuentes gubernamentales y otros expertos como tú a que hagan lo mismo. Quizás, incluso más importante, a nuestro juicio: puedes incentivar la preparación emocional, y tratar de incentivar a otros medios oficiales y fuentes expertas a incentivar la preparación emocional—guiar a la gente a la reacción ¡Dios mío! de ajuste en vez de tratar de eliminarla.

**Notas:**

1: El libro es un retrato post-apocalíptico de una sociedad destruida luego de una guerra nuclear. Inspiró el desarrollo de una película con el mismo nombre. Luego del fin de la humanidad, en su última escena muestra una bandera con la frase aquí mencionada.

[Fuente.](#)

2: Jody Lanard y Peter M. Sandman son científicos estadounidenses

3: Ian M. Mackay es un científico australiano

4: Se refiere especialmente en países como Estados Unidos en los que medicación como antibióticos o píldoras anticonceptivas no pueden comprarse libremente y requieren de prescripción médica. Sin embargo, puede considerarse también en medicaciones como opioides o antiepilépticos que no pueden conseguirse libremente en Latinoamérica.

5: Los autores se refieren al momento de asombro que desencadena una tragedia y no al contexto religioso de invocar a un dios como ser supremo.

**Agradecimientos:**

Kathya Bustamante revisó la traducción en detalle mejorando la versión final de esta publicación.