

*Curso de Gestión de Alertas Sanitarias  
MAGRAMA, jueves 11 de junio*

**COMUNICACION DE CRISIS  
SANITARIAS EN LOS MEDIOS DE  
COMUNICACION**

*Conferencia del Dr. Pablo Francescutti  
Universidad Rey Juan Carlos Madrid*

# España a comienzos del siglo XXI

- . Crisis alimentarias (intoxicaciones, vacas locas)
- . Vertido del petrolero “Prestige”
- . Epidemia de neumonía atípica (SARS)
- . Alarma por las radiaciones de telefonía móvil

¿Vivimos en peligro o estamos más asustados?

# ¿España, sociedad del riesgo?



# Etimología: risico (italiano) escollo, peligro para la navegación



# Definición operativa de riesgo

“probabilidad conocida de sufrir un percance”

TRES COMPONENTES:

- . temporalidad (percance futuro)
- . Probabilidad
- . conocimiento/conciencia

# El surgimiento del riesgo supone un cambio cultural radical

Este nuevo concepto secular sustituye a las categorías con las que las sociedades premodernas explicaban los hechos adversos:

. DESTINO

. PROVIDENCIA

. FORTUNA



# Aparición de riesgos inéditos:

Después de la Segunda Guerra Mundial y a caballo de la revolución científico-técnica,

Surgen los riesgos de nuevo cuño:

- . derivados de la industrialización
  - . globales
  - . de larga latencia
- . de consecuencias impredecibles e irreversibles
  - . no asegurables

# Los riesgos no asegurables engendran la sociedad del riesgo





# El riesgo según Ulrich Beck

“la forma sistemática de manejar los peligros e inseguridades inducidos e introducidos por la modernización”

# ¿Que es una sociedad del riesgo?

Según Ulrich Beck, es la etapa actual de la sociedad capitalista desarrollada,

caracterizada por la proliferación de los riesgos derivados de la innovación y la industrialización

cuyo manejo se hace difícil por el aumento de las incertidumbres y la pérdida de confianza social en los expertos y las instituciones

# Se fiorman “comunidades de riesgo” y la búsqueda de seguridad desplaza a la lucha por la igualdad



# Definiciones de riesgo

Para el ingeniero, el riesgo es una propiedad objetiva de las cosas (se puede medir)

Para el científico social, el riesgo es un constructo social y cultural (es en esencia una percepción)

Para el gestor pragmático, percepciones sociales y estimaciones objetivas son indisociables

# Los medios de comunicación y el riesgo

Según Ulrich Beck, los medios son clave:

- . difunden la conciencia de los nuevos riesgos
- . amplifican demandas de las comunidades de riesgo
- . ventilan las incertidumbres y el disenso entre expertos

# Estudios de caso (I)

## Las vacas locas (2000/2001)



Crisis económica  
real para los  
ganaderos

Crisis de  
percepciones de  
riesgo para la  
población

# Vacas locas (II)

## Características del riesgo:

**Incertidumbres:** no se sabía cuántas vacas estaban infectadas, ni cuántas personas habían ingerido carne con priones

**Alcance global:** los piensos contaminados se exportaron a todo el mundo

**Latencia prolongada:** podían pasar muchos años antes de que se conociera el alcance real de la enfermedad en vacunos y en humanos

**Impacto irreversible:** los peores escenarios manejaban cifras de decenas de miles de víctimas mortales

# Vacas locas (III)

La crisis:

Conflicto entre Agricultura y Sanidad, uno negaba el riesgo y el otro lo exageraba

Ausencia de expertos locales dispuestos a intervenir

Cobertura mediática:

la prensa opositora enfatizaba el riesgo (El País)

la oficialista lo minimizaba (ABC y El Mundo)

la regional se posicionaba con sus ganaderos  
(La Vanguardia, La Voz de Galicia)



# Vacas locas: y IV

El desenlace:

- . Medidas oficiales: cuarentena, portavoz único de la administración, trazabilidad de la carne vacuna
- . Intervención de un experto que aportó seguridad
- . impacto: cinco muertos en 15 años, mayor control en la industria de la carne y mayor desconfianza en el sistema alimentario y en las instituciones

# Estudio de caso 2: la gripe A (2009/2010)

- . Brota en México y enseguida la OMS la declara “pandemia en curso”.  
Concluye en junio de 2010
- . Consecuencias: 18.000 /285.000 muertos (gripe asiática de 1957: cinco millones de fallecidos), pérdida de credibilidad de la OMS y entrenamiento internacional en gestión de crisis semejantes
- . Polémica sobre el papel de la OMS: se le acusó de incumplir sus propios requisitos en materia de alta morbilidad y mortalidad, y de alarmar en beneficio de la industria farmacéutica
- . la intervención de los medios digitales dio lugar a los típicos cruces de acusaciones pero también a reflexiones sobre el rol mediático en las crisis

# Estudio de caso 3: el ébola en España (2014)

. Reacción de las autoridades: del triunfalismo a la confusión: ausencia de un portavoz único, culpabilización del factor humano, infrauso de las redes sociales institucionales...

. Papel de los medios: la personificación de la crisis lleva a la búsqueda de chivos expiatorios en detrimento del análisis profundo de las causas últimas.

Desenlace: ninguna víctima mortal, contención del virus y deterioro de la confianza en las instituciones

# Conclusiones: comunicación de las crisis sanitarias

- . Las autoridades oscilan entre negar el “riesgo cero” y el catastrofismo
- . Ausencia de protocolos informativos para las emergencias, centrados en mensajes sencillos, sólidos y creíbles, y en la creación inmediata de un gabinete de crisis
- . Los medios de comunicación alternan la información veraz con la explotación del morbo y el uso político de la emergencia, resultándoles muy difícil gestionar la incertidumbre
- . El alarmismo conduce a tomar medidas para la galería (compras de fármacos), desviando fondos de partidas sanitarias más necesarias
- . las comunidades de riesgo (enfermos, familiares, consumidores.....) mantienen un perfil bajo durante la crisis
  - . Aumento de controles y del conocimiento epidemiológico

# Adenda: nuevas tecnologías y comunicación de crisis

REDES SOCIALES: a las instituciones les permiten comunicar de forma ultrarrápida: a los medios, disponer de “corresponsales a pie de calle”; y a los usuarios buscar y socializar información y opiniones entre sus conocidos

¿COMO GESTIONARLAS EN LAS CRISIS?

Con un equipo preparado y atento las 24 horas, sobre todo para filtrar información incorrecta; y con aplicaciones apropiadas para canalizar la información y el feedback ciudadano (ej., rutas de evacuación con GPS incluido)

**Muchas gracias... y que no cunda el pánico**

