

## **RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA**

La función de la OPS de recopilar y difundir información sanitaria ha sido muy destacada en las Américas. Si bien los funcionarios de salud pública y los periodistas han mantenido tradicionalmente una relación simbiótica, podría optimizarse la difusión de información adoptando un enfoque preventivo a la información pública y comprendiendo las necesidades informativas de los medios.

A continuación se incluye una guía de información pública y relaciones con los medios de comunicación durante crisis sanitarias:

### **LOS MEDIOS Y LAS SITUACIONES DE EMERGENCIA**

En casos de emergencia o desastre, la OPS desempeña una función importante al difundir información. La comunicación entre los profesionales de la salud y los periodistas es crucial antes, durante y después de un desastre. El público a menudo depende de los medios de comunicación para obtener información, y en situaciones como huracanes y otros desastres, la gente no se despega de la radio o del televisor para enterarse de las últimas noticias. La manera en que el personal de urgencias se conduce y trata con los medios de comunicación en estas situaciones tiene una gran repercusión en la percepción pública del desastre.

### **DIFERENCIA ENTRE RELACIONES PREVENTIVAS Y REACTIVAS CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Una actitud reactiva es responder a las preguntas de los medios de comunicación. Una actitud preventiva es hacer un esfuerzo para organizar y difundir la información. En casi todos los casos es mejor adoptar una actitud preventiva. Los funcionarios que participan en la planificación y el manejo de desastres tienen la oportunidad y la responsabilidad de ayudar a las personas a hacer frente a un desastre a través de los medios. La información es un producto valioso para el público, los donantes, otros organismos y grupos de la comunidad. Cuanto más preventiva sea la actitud que se adopte, mayor control se tendrá sobre esa información.

### **¿POR QUÉ ES IMPORTANTE MANTENER BUENAS RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN?**

Las buenas relaciones con los medios de comunicación son cruciales en el manejo de una emergencia. Esto significa básicamente suministrar a los reporteros información

exacta y oportuna y permitirlos el acceso a las zonas de desastre dentro de límites razonables. Si bien es cierto que los reporteros pueden ser conflictivos, es mucho menos probable que se comporten de manera agresiva si se les suministra información exacta, y si se dan cuenta de que se está realizando un esfuerzo honesto ante las circunstancias.

### **¿QUIÉN PUEDE AYUDARME A TRATAR CON LOS MEDIOS?**

El departamento de información o de relaciones públicas de cada Representación de la OPS/OMS puede orientarlo, y usted deberá actuar desde el momento en que comienza la situación de emergencia. La sede de la OPS también puede ofrecerle información y ayuda. Si no hay nadie con quien pueda contar en su Representación, contrate a un profesional en medios de comunicación para que le ayude a tratar con ellos.

### **¿CÓMO LES HAGO LLEGAR LA INFORMACIÓN A LOS MEDIOS?**

Hay varias maneras de hacer llegar la información a los medios de comunicación. Los comunicados de prensa y las conferencias de prensa son las más comunes. La información también deberá publicarse en los sitios de Internet pertinentes (el de la Oficina de Información Pública, el del Programa de Preparativos para Situaciones de Emergencia y Socorro en Casos de Desastre, etc.). Los informes de situación son muy útiles para los reporteros y deberán actualizarse y distribuirse con frecuencia.

### **¿CUÁNDO DEBO ESCRIBIR UN COMUNICADO DE PRENSA O CONVOCAR UNA CONFERENCIA DE PRENSA?**

Un comunicado de prensa es útil cuando se desea divulgar y dejar constancia de determinada información, en forma clara, y sin urgencia inmediata. En una situación donde todo pasa muy rápidamente, como en una emergencia, en la que acuden muchos reporteros en búsqueda de información, quizá sea más apropiada una conferencia de prensa.

### **¿QUÉ DEBO CONSIDERAR AL PREPARAR UN COMUNICADO DE PRENSA?**

#### **Esencia del mensaje**

Los ingredientes de un comunicado de prensa son claros, como se esboza a continuación, pero lo más importante es el contenido básico, la esencia de lo que se quiere transmitir. Recuerde que el periodista resumirá sus noticias en un artículo o relato verbal que a lo mejor no pasa de un párrafo y el título puede tener sólo dos palabras. Tal vez es mejor que usted sugiera el título, en lugar de confiar en lo que pueda extraer un reportero de una masa de información.

#### **Claridad**

Si usted quiere recomendar a la población que se abastezca de agua de reserva porque se avecina un huracán y posiblemente se interrumpan el abastecimiento de agua, dígalo claramente.

- Piense en el efecto que tendrá la noticia en la población.
- Trate de prever cuál podría ser la reacción pública.
- Dé instrucciones adecuadas.
- Consulte con expertos en medios antes de tomar medidas irrevocables.
- Recuerde que el bien público es su prioridad más alta.

### ¿QUÉ DEBERÁ INCLUIRSE EN UN COMUNICADO DE PRENSA?

Verifique que el comunicado sea claro, esté bien escrito, comience por las noticias más importantes y que incluya la siguiente información:

**QUIÉN:** ¿Quién está dando las noticias? Si es la Oficina de la OPS/OMS, deberá indicarse claramente. Si usted está anunciando algo conjuntamente con el ministerio de salud o la oficina nacional de preparativos para situaciones de emergencia, deberá quedar claramente especificado. Puede tratarse inclusive de un esfuerzo conjunto de dos o más organismos o unidades.

**QUÉ:** ¿Qué es exactamente lo que se está anunciando? Esto debe quedar muy claro. Si se ha podido predecir la trayectoria de un huracán, por ejemplo, la información deberá ser tan detallada y completa como sea posible.

**DÓNDE:** ¿Donde ocurrió exactamente el desastre, o se presentará el peligro, o se localiza el problema?

**CUÁNDO:** ¿Cuándo ocurrió o se prevé que suceda?

**POR QUÉ:** ¿Por qué razón se emite el comunicado de prensa y por qué participa la entidad que lo emite en la situación de emergencia?

**CONTACTOS:** Nombre y número de teléfono de una persona responsable con quien puedan comunicarse los medios para aclarar dudas y obtener más información. En situaciones de urgencia esta persona deberá tener un teléfono móvil o proporcionar el número de teléfono de su domicilio particular. Esta persona puede ser el Representante de la OPS/OMS, la persona que se ocupa de las relaciones con los medios de comunicación en la oficina, el Ministro de Salud, el Jefe de Defensa Civil, el Director de Operaciones de Urgencia, o quienquiera que tenga amplio conocimiento de una situación particular y esté de acuerdo en ser el contacto para la prensa. Se obtendrán mejores resultados si el público y los medios tienen confianza en el funcionario.

### ¿CÓMO DEBERÁ DISTRIBUIRSE?

El comunicado deberá distribuirse en persona, por fax y por vía electrónica a todos los principales medios locales, regionales y nacionales de la zona, y si fuera el caso, a los

organismos internacionales. También deberá publicarse de inmediato en el sitio de Internet de su oficina, enviársele a la Oficina de Información Pública en Washington para que lo divulgue y lo retransmita y enviarse a organismos como ReliefWeb. Es muy importante no demostrar favoritismo a los medios "amistosos" ni dejar de atender a los reporteros "críticos". Usted se ganará el respeto de todos si usted es justo, honesto y equitativo. Las noticias no son una recompensa ni un producto comercial. Es el derecho de las personas.

### **¿POR QUÉ CONVOCAR UNA CONFERENCIA DE PRENSA?**

Las conferencias de prensa son útiles si sirven para difundir noticias, pero no si se arma todo un montaje sin sustancia por razones de "relaciones públicas". Si hay noticias importantes que deban notificarse y muchos reporteros que solicitan noticias, una conferencia de prensa puede ser la mejor manera de divulgar las noticias.

### **¿QUÉ ES EXACTAMENTE UNA CONFERENCIA DE PRENSA**

Una conferencia de prensa es un evento con un propósito claro. Básicamente, usted está convocando una reunión de reporteros para anunciar algo y para presentar a expertos que responderán a las preguntas. Tal vez esté anunciando una donación para financiar las operaciones de rescate, la lista de las necesidades más urgentes del país, el número de muertos y accidentados en el desastre u otras noticias importantes similares.

### **¿QUIÉN DEBERÁ CONDUCIR LA CONFERENCIA DE PRENSA?**

Deberá ser un alto funcionario, como el Representante de la OPS/OMS, el Ministro de Salud o su auxiliar, el Jefe de Defensa Civil, el Director de Operaciones de Urgencia, o quienquiera que tenga amplio conocimiento de una situación particular.

### **¿CUÁNDO DEBERÁ CONVOCARSE?**

Se recomienda convocar una conferencia de prensa temprano por la mañana, según las costumbres locales. Pueden tener lugar en una oficina, una sala especial, o si fuera sobre el terreno, en un tienda de campaña o al aire libre. Deberá convocarse inmediatamente después de que usted se entere de las noticias importantes, sobre todo si son malas noticias. Recuerde la máxima: las malas noticias no mejoran con el tiempo. Si la situación va cambiando constantemente, tal vez sea conveniente convocar conferencias de prensa o dar informaciones a la prensa todos los días o incluso, si la situación lo justifica, cada hora.

### **¿QUÉ TEMAS CLAVE DEBERÁN RECORDARSE?**

Los temas clave de una conferencia de prensa son similares a los de un comunicado de prensa, aunque es necesario tener presente que la noticia se va a difundir por televisión y los funcionarios deberán tener cuidado de aparecer tranquilos, con autoridad y en control

de la situación. La conferencia deberá anunciarse con la mayor antelación posible, y deberá suministrarse la mayor cantidad posible de información específica.

### **¿QUÉ MATERIALES NECESITO PARA UNA CONFERENCIA DE PRENSA?**

El material que se va a entregar deberá estar preparado y deberá haber copias suficientes para los reporteros. Deberán indicarse claramente los nombres y los cargos de las personas que hablan durante la conferencia de prensa. El material puede incluir informes de situación, otros informes, grabaciones en video de la situación (este material deberá mostrarse y deberán distribuirse copias) y las declaraciones orales o escritas.

### **¿QUÉ DEBERÁ INCLUIRSE?**

Como en los comunicados de prensa, es necesario aclarar QUIÉN, QUÉ, DÓNDE, CUÁNDO y POR QUÉ:

**QUIÉN:** ¿Quién está dando las noticias? Si es el Representante de la OPS/OMS, deberá indicarse claramente al inicio de la declaración. Si el anuncio es conjunto con el Ministro de Salud o el Jefe de la Defensa Civil, deberá quedar claramente especificado.

**QUÉ:** ¿Qué es exactamente lo que se está anunciando? Esto debe quedar muy claro. Si se ha podido predecir la trayectoria de un huracán, por ejemplo, la información deberá ser tan detallada y completa como sea posible.

**DÓNDE:** ¿Donde ocurrió exactamente el desastre, o se presentará el peligro, o se localiza el problema?

**CUÁNDO:** ¿Cuándo ocurrió o se prevé que suceda?

**POR QUÉ:** ¿Por qué razón se emite el comunicado de prensa y por qué participa la entidad que lo emite en la situación de emergencia?

Después de la conferencia de prensa podrán concederse entrevistas individuales. Esto puede servir para ampliar la divulgación de las noticias o ajustarlas a determinadas regiones o medios.

### **VIDEO Y FOTOGRAFÍAS**

Las grabaciones en video y las fotografías de los preparativos para situaciones de emergencia y de las operaciones de socorro son muy importantes y útiles para documentar las actividades, y para informar a los medios de comunicación y al mundo exterior lo que está sucediendo. Si fuera posible, deberá comunicarse con funcionarios del Programa de Preparativos para Situaciones de Emergencia y Socorro en Casos de Desastre (PED) y de la Oficina de Información Pública (DPI) para que envíen camarógrafos y fotógrafos para cubrir las actividades, o bien contratar a personal profesional. El material será valioso para fines de documentación y capacitación con posterioridad. Otra opción sería adquirir, solicitar en préstamo o copiar el material fílmico

de las organizaciones noticiosas que fueron a cubrir la noticia del desastre, pero es mejor tener personal propio e indicarles qué material desea. En este caso también puede consultar con la Oficina de Información Pública, que cuenta con camarógrafos profesionales, y solicitarle asesoramiento e información.

.....

Toda la información en el link:

<http://www.paho.org/spanish/dd/ped/medios.htm#top>