

Comunicació en crisis sanitàries: la pandèmia gripal A(H1N1) 2009

Antoni Trilla
Hospital Clínic - UB

Característiques de les crisis de salut pública

- Constitueixen una emergència sanitària.
- No es poden preveure.
- Alarmen al públic.
- Causen distorsió social i econòmica.
- Tenen un component polític important.
- Son notícia.

Comunicació de Riscs

Procés interactiu de intercanvi de informació i opinions entre individus, grups i institucions.

Es un diàleg en el qual es discuteixen múltiples missatges.

National Research Council, 1989

Risc = Perill + Temor o Emprenyo

Perill

Alt		Comunicació de crisis
Baix		
	Baix	Alt

Temor o Emprenyo

Risc = Perill + Temor o Emprenyo

Perill

Alt		
Baix		Gestió del temor
	Baix	Alt

Temor o Emprenyo

La comunicació del risc en una crisi es diferent

En una crisi, la gent afectada. . .

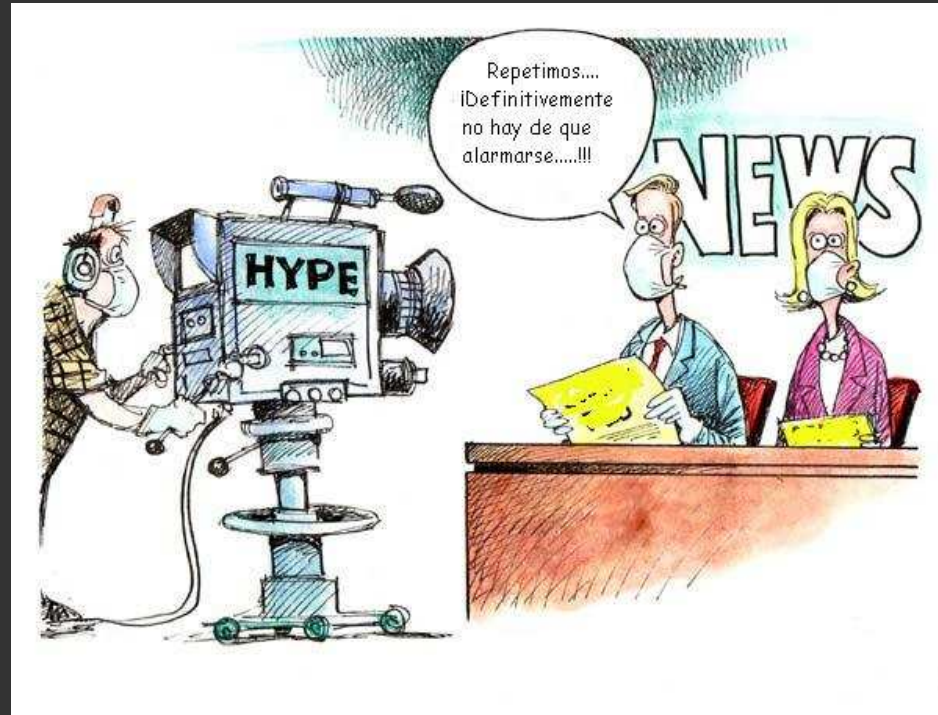
- Rep la informació de forma diferent.
- Processa la informació de forma diferent.
- Actua amb aquesta informació de forma diferent.

Impacte de l'estrés en la comunicació:

Els aspectes negatius dominen la comprensió del missatge:

son necessaris **4 missatges positius**
per contrarestar **1 missatge negatiu**

Informació i contrainformació



La informació electrònica

La informació electrònica instantània i el seu accés universal ha canviat les regles de la informació.

Qualsevol rumor propagat en la xarxa ha de ser considerat i analitzat.

S'ha de donar una resposta adequada i immediata.

Google University:

Els ciutadans cada cop més consultaran la *Google University* i les webs 2.0 (*Twitter, Facebook, RSS, YouTube*, altres).

Els investigadors biomèdics i els professionals sanitaris han de poder assegurar que els qui entren en la *Google University* i en les webs tenen l'oportunitat de trobar “tutors” adients.



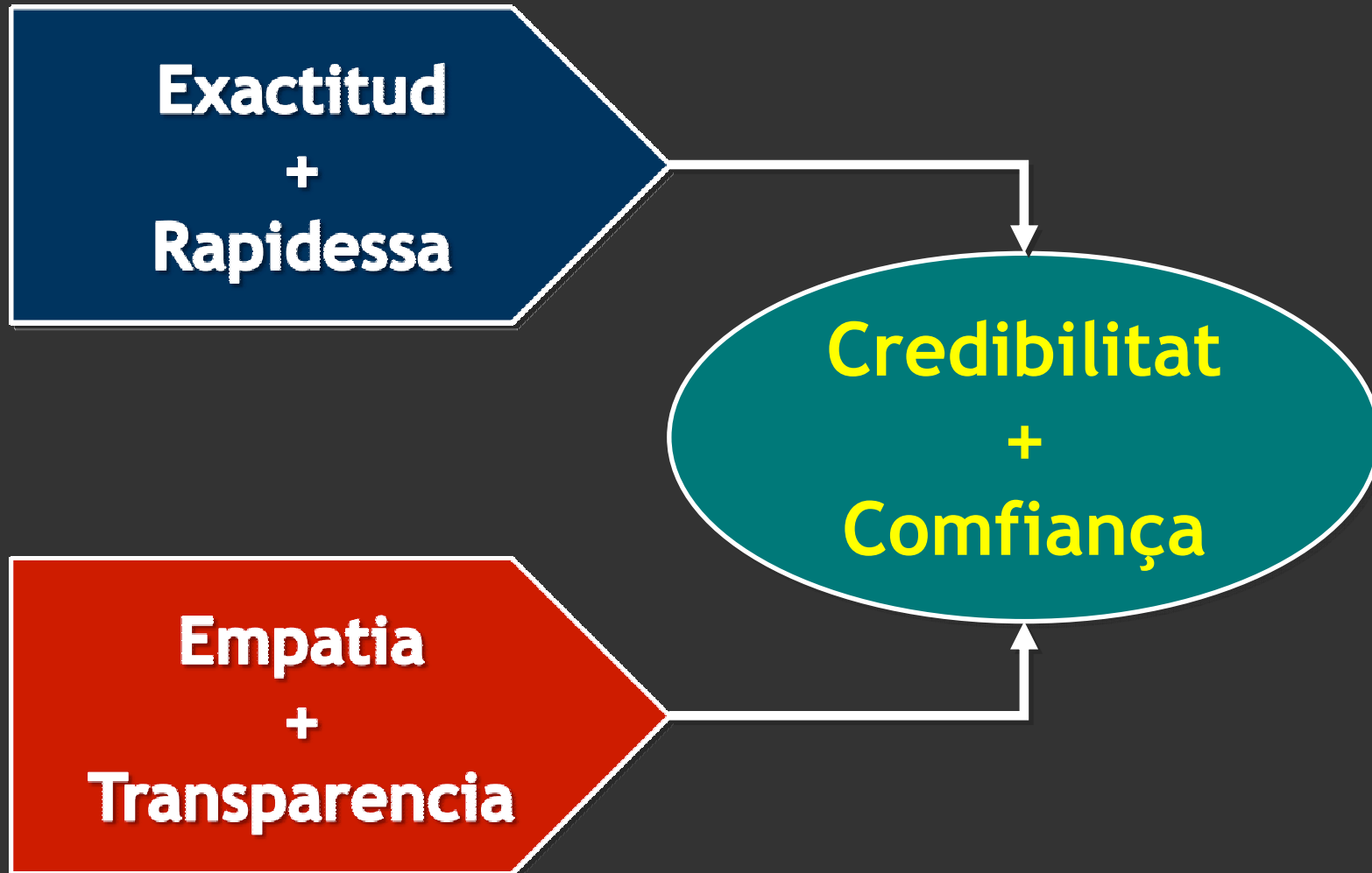
Les “millors pràctiques” per una comunicació efectiva.

1. Generar confiança.
2. Informar el més aviat possible.
3. Ser transparent:
 - *Que sabem i que no sabem.*
 - *Que estem fent.*
4. Respectar les preocupacions del públic.
5. Tenir un bon pla de comunicació previ.

Exemples de missatges

- 1.- La pandèmia gripal és real.
- 2.- És una pandèmia clínicament lleu, al menys fins ara.
- 3.- No sabem que pot passar d'ara endavant. Probablement no s'ha acabat, però no ho sabem.

Comunicació adient



How many people died today?



**More than we can bear.
But we will come together
and be stronger for it.**

Rudy Giuliani, September 11th 2001