

4

CAJA DE HERRAMIENTAS

PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO COLECTIVO EN BROTES, EPIDEMIAS Y EVENTOS DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA



GESTIÓN DEL RIESGO
EN SALUD PÚBLICA
Caja de herramientas

ETAPA 4.1

COMUNICACIÓN DEL RIESGO EN CRISIS



INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD

Etapa 4.1 Comunicación del Riesgo en Crisis / Angélica María Rojas, Ana María Ayala, Ángela Alarcón Cruz, Franklyn Prieto Alvarado.

Bogotá, D. C., Colombia: Instituto Nacional de Salud.

ISSN: 2954-6060

Corrección de estilo, diseño y diagramación: Instituto de Evaluación Tecnológica en Salud, IETS.

Impresión y acabados: Editorial Scripto SAS

28 páginas

Primera edición: julio de 2022

Martha Lucía Ospina Martínez
Directora General

Franklyn Edwin Prieto Alvarado
Director de Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública

Hernán Quijada Bonilla
Subdirector de Análisis del Riesgo y Respuesta Inmediata

Diana Marcela Walteros Acero
Subdirectora de Prevención, Vigilancia y Control en Salud Pública

Avenida calle 26 No. 51-20, Zona 6, CAN Bogotá, D. C., Colombia.
Teléfono: (+601) 2207700 - www.ins.gov.co

Los derechos de autor de esta obra y/o publicación son del Instituto Nacional de Salud, por lo que se prohíbe su reproducción; publicación no autorizada.

Este documento se realizó con aportes financieros de Centers for Disease Control and Prevention.

Tabla de contenido

I. Introducción	4
1.1 Guía para el uso del Manual.....	5
1.2 ¿Cómo se elaboró el Manual?.....	6
1.3 Estructura y contenido del Manual.....	6

II. Alcance.....	7
2.1 Objetivo general.....	7
2.2 Objetivos específicos	7

III. Generalidades	8
---------------------------------	----------

IV. Elementos clave de la comunicación del riesgo en las etapas de preparación y respuesta ante brotes, epidemias y eventos de interés en salud pública, por parte de los equipos de respuesta inmediata..... 11

4.1. Contenido de la información.....	11
4.2 Público	13
4.3 Elaboración de mensajes	14
4.4 Logística – canales de comunicación y difusión	16
4.5 Participación	19
4.6 Evaluación.....	21
4.7 Divulgación de información sensible.....	22

V. Beneficios y contribuciones del desarrollo de acciones básicas de comunicación del riesgo en el marco de la preparación y respuesta ante brotes, epidemias y EISP

Referencias	24
--------------------------	-----------

I. Introducción

La gestión del riesgo para el abordaje de brotes, epidemias y eventos de interés en salud pública está organizada de acuerdo con los parámetros establecidos en la norma ISO 31000 y la organización secuencial de los componentes promovidos en el Reglamento Sanitario Internacional. Este proceso incluye el establecimiento del contexto, la identificación, el análisis, la valoración y la modificación del riesgo; la comunicación del riesgo y la evaluación del proceso y del resultado ocurren transversalmente (1).

La comunicación del riesgo implica brindar la información, herramientas y condiciones para que, una vez se analice un riesgo, como un peligro potencial, y se comparen opciones de control con miras a seleccionar la mejor respuesta, se desarrolle un proceso de toma de decisiones que considere factores políticos, sociales, económicos y culturales. En momentos de crisis, es una actividad para mejorar el diálogo con las poblaciones afectadas y transmitir de manera asertiva mensajes de prevención, control y tranquilidad a la comunidad (2).



Este Manual entrega de manera sencilla y simplificada, conceptos clave para el desarrollo de acciones y estrategias de comunicación del riesgo, en el marco de las etapas de preparación y respuesta que realizan los equipos de respuesta inmediata ante brotes, epidemias y eventos de interés en salud pública a nivel subnacional, en el marco de la gestión del riesgo, como elemento transversal para el logro de los objetivos y propósitos definidos en el plan de acción.

1.1 Guía para el uso del Manual

Esta es la primera edición del Manual para el desarrollo de estrategias sencillas de comunicación del riesgo de manera transversal en las etapas de preparación y respuesta que realizan los equipos de respuesta inmediata ante brotes, epidemias y eventos de interés en salud pública a nivel subnacional. La comunicación del riesgo tiene como objetivo que la población conozca las características y naturaleza de las situaciones relacionadas con eventos de interés en salud pública, facilitando la participación en las actividades de prevención y control e incluso en el desarrollo de estrategias de vigilancia comunitaria.

En el Manual se presentan conceptos y orientaciones básicas para el desarrollo de actividades de comunicación del riesgo, en el marco de las acciones de preparación y respuesta que realizan los ERI a nivel subnacional. Aquí no se desarrollan aspectos relacionados con la formulación del plan de comunicación del riesgo ni produce orientaciones o recomendaciones para el desarrollo de la comunicación del riesgo ante brotes, epidemias o eventos de interés en salud

pública con participación de actores y autoridades del nivel nacional o subnacional.

Se espera que a medida que el proceso se incorpore a la práctica habitual, los usuarios sugieran mejoras y aporten insumos adicionales, basados en la experiencia, que permitan mejorar este Manual y contribuyan al desarrollo de procesos de formación y capacitación.

1.2 ¿Cómo se elaboró el Manual?

Este Manual nace de la necesidad para fortalecer la respuesta en salud pública, es así como un grupo de profesionales que ejecutan la vigilancia en el nivel nacional, establecen estas herramientas. En la elaboración de este contenido participaron expertos temáticos y se ejecutó en dos fases: una fase inicial con componente cualitativo donde se recopilaban experiencias y conocimientos previos en la implementación del modelo de gestión del riesgo y una segunda fase de validación con la información bibliográfica disponible.

1.3 Estructura y contenido del Manual

El Manual está estructurado en cinco capítulos más el glosario de términos, y bibliografía. En el primer capítulo denominado Introducción se enuncian la guía para el uso del Manual, cómo se elaboró, su estructura y contenido. En el segundo capítulo se presenta el alcance, se definen los objetivos y se enuncia el marco legal. En el capítulo tres llamado Generalidades se presentan aspectos básicos y conceptuales relacionados con la comunicación del riesgo. En el capítulo cuatro se presentan los elementos clave para el desarrollo de estrategias básicas de comunicación del riesgo

en el marco de fases de preparación y respuesta que realizan los equipos de respuesta inmediata en el nivel subnacional y, en el capítulo cinco sus beneficios y contribuciones.

II. Alcance

El presente Manual hace énfasis en el abordaje de la comunicación del riesgo como elemento transversal a las etapas de la gestión del riesgo en salud pública, para los niveles subnacionales y en el marco de la preparación y respuesta de los Equipos de Respuesta Inmediata (ERI). Se identifican herramientas de la comunicación del riesgo ante brotes, epidemias y eventos de interés en salud pública.

2.1 Objetivo general

Brindar herramientas básicas para el abordaje de la comunicación del riesgo en las etapas de respuesta ante brotes, epidemias y eventos de interés en salud pública, por parte de los equipos de respuesta inmediata.

2.2 Objetivos específicos

Identificar elementos conceptuales de la comunicación del riesgo.



Presentar los elementos clave para el desarrollo de acciones básicas de comunicación del riesgo en las etapas de preparación y respuesta ante brotes, epidemias y eventos de interés en salud pública.



Reconocer los beneficios y contribuciones de la comunicación del riesgo como parte de los objetivos y propósitos de las etapas de preparación y respuesta ante brotes, epidemias y eventos de interés en salud pública por parte de los equipos de respuesta inmediata.



III. Generalidades

La comunicación es el proceso de intercambio o transmisión de información, a través de símbolos, signos y/o representaciones entre sujetos involucrando a un emisor, un mensaje transmitido a través de un canal seleccionado y a un receptor. Este proceso puede responder a funciones distintas: informar, entretener, estimular, persuadir, entre otros. (3)

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud – OMS, la comunicación del riesgo está basada en preparar y ofrecer información oportuna y eficaz ante un evento adverso a la salud, aun cuando exista poca información sobre el mismo, además de integrar a la población en la respuesta (4).

La comunicación de riesgos es un componente fundamental de la gestión del riesgo por lo que su desarrollo incluye la planificación de acciones necesarias para las fases de preparación, respuesta, control, recuperación y evaluación de una emergencia con impacto en la salud pública (2,4).

Es necesario que las autoridades y equipos a cargo de la respuesta ante brotes, epidemias y Eventos de Interés en Salud Pública – EISP cuenten con los elementos necesarios que contribuyan a mantener la confianza de la población en la gestión y en las recomendaciones que se le entreguen en el marco de la respuesta, de manera que participe de manera adecuada y activa en el proceso, y con ello se facilite el control del evento (2,4).



¡Recuerda!

Cuando la población está informada de manera adecuada frente a un evento, tiene una mayor capacidad de reaccionar y actuar ante los riesgos. Por ejemplo, contará con información sobre las manifestaciones y consecuencias de una amenaza o evento, contribuyendo a la notificación de casos y al desarrollo de estrategias de vigilancia comunitaria.

Si bien la comunicación del riesgo debe estar enmarcada en un “Plan de comunicación” y es necesario que, en el marco de los procesos de preparación y respuesta, los Equipos de Respuesta Inmediata – ERI, cuenten con elementos básicos para dar información clave a la población, sobre las características y naturaleza del evento, los riesgos reales o potenciales y recomendaciones claras como parte de la prevención y control.

Por lo anterior cualquier miembro del ERI deberá tener en cuenta los siguientes aspectos para abordar de manera sencilla y adecuada, la comunicación del riesgo, en el marco de la preparación y respuesta (Figura No 1).

Figura 1. Elementos clave – Comunicación del riesgo en el marco de la preparación y respuesta ante brotes, epidemias y eventos de interés en salud pública.



Fuente: Adaptado de: Sandman, P. *Comunicación de crisis: una introducción muy rápida* (4)



IV. Elementos clave de la comunicación del riesgo en las etapas de preparación y respuesta ante brotes, epidemias y eventos de interés en salud pública, por parte de los equipos de respuesta inmediata

4.1. Contenido de la información

En el momento de la preparación y respuesta: ¿qué se sabe acerca del evento?, ¿qué deseamos que conozca o sepa la población?

Frente a este aspecto es necesario que los miembros del ERI cuenten con datos claves de las características del evento y la información que consideran se requiere que la población conozca, de manera que:

- Se disminuya el temor y miedo de la población.

- Se facilite el desarrollo de las acciones de prevención y control.

- Se facilite la vinculación activa de la población en la detección temprana y oportuna de casos y en estrategias de vigilancia comunitaria.

Identifique la información relevante, básica y clave que la población debe conocer. Para lograrlo, intente ponerse en el lugar de los habitantes de la comunidad a la cual quiere comunicar y piense en cuáles son sus miedos y por qué existen, quizá por una experiencia previa, rumores o falta de información. A partir de este ejercicio, organice la información respondiendo a las siguientes preguntas: ¿cuál es el hecho?, ¿cuándo ocurrió u ocurrirá?, ¿dónde?, ¿quiénes están implicados o se verán afectados?, ¿cómo? y ¿por qué?



4.2 Público

Evalúe: ¿cuál es el público al cual se le dará la información?, ¿cuál es el público clave al cual se quiere y se necesita llegar?

Durante la preparación y respuesta ante un EISP, no todo el público es igual ni cuenta con las mismas características sociales o culturales ni con un conocimiento similar. De acuerdo con la teoría del conductismo o de efectos limitados de la comunicación, entre el emisor y el receptor hay un contexto en el que la información pasa y puede transformarse puesto que las personas no reciben la comunicación de un mismo modo ya que depende del contexto cultural, social, político y económico al cual pertenecen (3). Por ello, es necesario tener en cuenta:



- Conocimientos, valores y emociones.



- Nivel educativo y características sociales y culturales.



- Tipo de información y conocimientos previos frente al brote, epidemia o EISP.

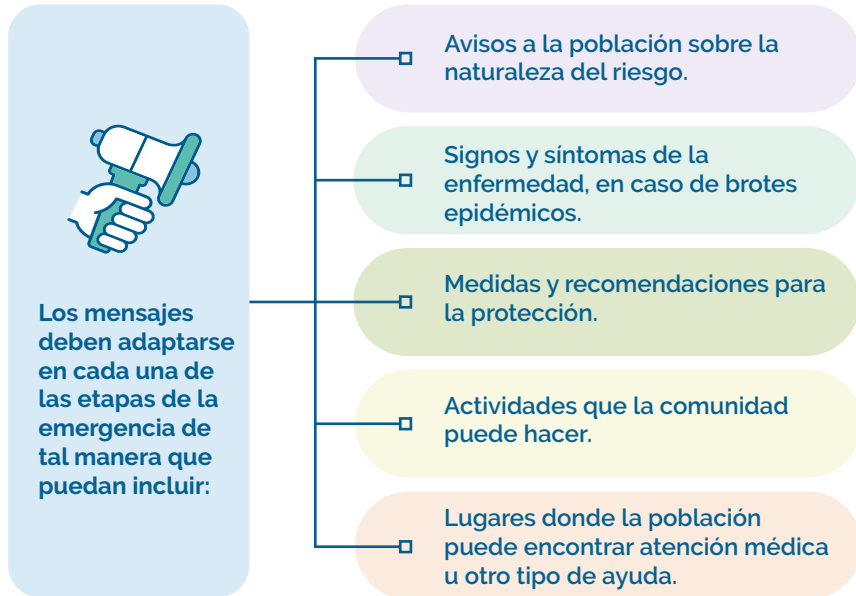
Lo anterior le permitirá al ERI adaptar o adecuar los contenidos de la información a los conocimientos previos y características específicas del público o audiencia.

Una vez caracterizada la población, categorice sus públicos objetivo por grupo de edad, género u otra categoría que considere apropiada, de acuerdo con el tipo de población y la información que desea comunicar. Esto le dará las bases para los siguientes pasos en la comunicación del riesgo.

4.3 Elaboración de mensajes

Una vez definida la información e identificado el público o audiencia, es necesario construir los mensajes clave.

Ilustración 1. Elementos a tener en cuenta en la elaboración de mensajes



Fuente: Adaptado de: Center of Control of Diseases (CDC), Canadian International Development Agency, Organización Panamericana de la Salud (OPS). Guía para la elaboración de la estrategia de comunicación de riesgo: de la teoría a la acción. Washington, Estados Unidos. 2011 (2).

En atención a los propósitos y objetivos de la respuesta, tenga en cuenta:

- Identificar los objetivos de la comunicación del riesgo.
- Definir el lenguaje más adecuado. Priorice el lenguaje visual sin descartar el escrito. Si la mayoría del público objetivo es analfabeto, opte por usar fotos o gráficos con los que

se identifiquen, por ejemplo, que sean personajes con un vestuario similar, con tonos de piel cercanos a los reales y elementos que se identifiquen fácilmente como una cruz en un puesto de salud.

- Tomar en cuenta las percepciones y emociones del público receptor de los mensajes.
- Elaborar en conjunto con el equipo mensajes claros y fáciles de entender.
- Elaborar de dos a cuatro "llamados a la acción": frases cortas que inviten al público objetivo a realizar acciones concretas, por ejemplo: Asiste al centro médico si presentas ... (el signo más frecuente).
- Evitar el lenguaje técnico. Lo ideal es que la población se sienta en una conversación. Tenga presente la jerga de la comunidad y haga buen uso de ésta.
- Priorizar los mensajes cortos, con la información más relevante que apoye el momento de la respuesta (por ejemplo, manifestaciones, signos, síntomas, medidas de prevención, medidas de control, etc).
- Es importante que todos los miembros de equipo divulguen los mismos mensajes de manera que no se generen contradicciones que aumenten la incertidumbre y el temor.

Ejemplos de mensaje clave:

Si a tu familia quieres cuidar, el tapabocas debes usar.
El dengue se transmite por la picadura de mosquitos infectados.



iRecuerda!

Al construir los mensajes clave evite tranquilizar y dar confianza en exceso, sea empático y sensible con los sentimientos, temores e inquietudes que pueda tener la población.

4.4 Logística – canales de comunicación y difusión

En el contexto de la preparación y respuesta, teniendo en cuenta los medios disponibles, ¿cuál es la manera más adecuada de entregar los mensajes al público o audiencia?

Frente a este aspecto es importante que el equipo use los canales disponibles de manera que se facilite la difusión de los mensajes sin que esto represente una carga adicional en el marco del plan de acción.

En ocasiones "el voz a voz", la conversación y el diálogo como parte de las actividades planeadas (por ejemplo, en las actividades y visitas domiciliarias cuando el equipo se encuentra realizando búsqueda activa), puede ser el recurso más eficiente para la transmisión de los mensajes; sin embargo, el equipo puede utilizar volantes, carteles, perifoneo con apoyo de vehículos, entre otros recursos escritos para difundir los mensajes clave.

Otra estrategia útil es realizar un inventario o mapa de actores comunitarios clave (docentes, líderes, representantes de la comunidad, entre otros), juntas de acción comunal y asociaciones para que también divulguen los mensajes clave. Por ejemplo, se pueden publicar los mensajes en las redes

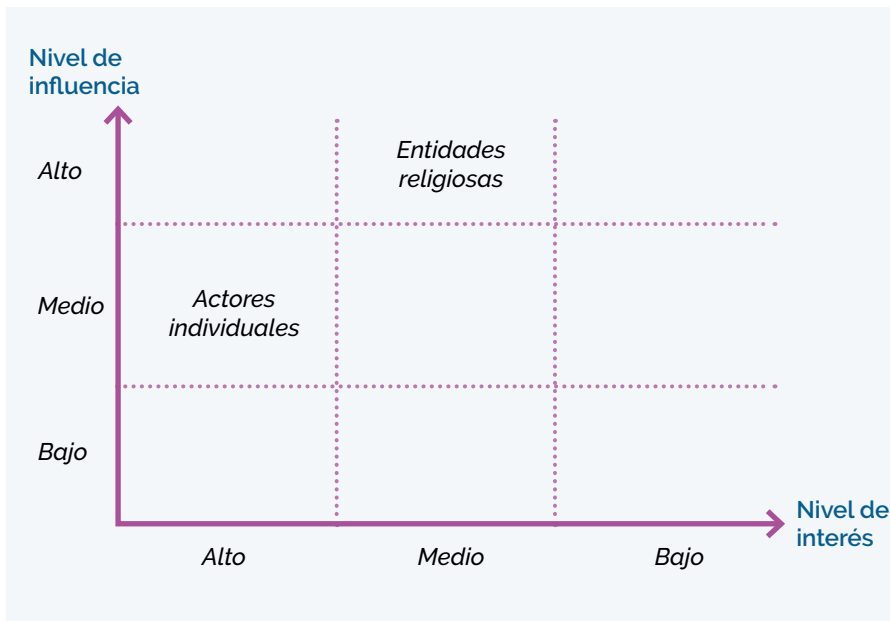
sociales de los actores y en las sedes físicas. Tenga presente que entre más joven sea el público al cual desea llegar, los canales digitales, como las redes sociales, tendrán un mayor alcance. No obstante, todas las redes sociales aplican a los mismos públicos. Por ejemplo, Twitter está pensado para un público adulto que desea opinar, estar informado rápidamente y conocer temas de interés general. Tik tok está pensado para un público adolescente que busca entretenimiento; sin embargo, se pueden tratar temas de interés general de manera creativa.



Un mapa de actores, además de identificar a los principales actores, permite analizar sus intereses, su importancia e influencia sobre los resultados que se buscan (5). En este caso, el mapa tiene como objetivo reconocer a los actores que pueden promover los mensajes clave a partir de su influencia (alta, media y baja) y su interés en usar sus canales propios de comunicación (cuentas en redes sociales, grupos externos de Whatsapp, página web, cartelera física, emisora

comunitaria, participación en otros espacios de difusión físicos o virtuales como ferias y jornadas de salud). Para lograrlo, se sugiere hacer una lluvia de ideas de todos los actores y posteriormente, si son un número alto, clasificarlos en grupos: instituciones públicas locales, instituciones privadas locales, organizaciones no gubernamentales, organizaciones sociales, entidades religiosas y actores individuales.

Ilustración 2. Mapeo de Actores Clave



Fuente: Adaptado de: Tapella, E. El mapeo de Actores clave. Universidad Nacional de Córdoba, Inter-American Institute for Global Change Research (IAI), 2007.



iRecuerda!

Estrategias de información y comunicación más elaboradas podrán ser desarrolladas, incluso con el uso de otro tipo de medios audiovisuales como radio y televisión local; no obstante, estos procesos implican su articulación con el plan de comunicaciones en el que participan las autoridades del sector en cada nivel, lo cual excede el propósito de este manual.

El objetivo es dar información clave y relevante en el marco de las acciones de preparación y control.

4.5 Participación

Además de la identificación de la información y su adecuación al público receptor a partir de los mensajes clave y los medios disponibles, es importante definir estrategias que faciliten la participación del público.

La participación de la comunidad desde el primer momento, tanto en la consecución de la información como en el desarrollo de las acciones, e incluso en la difusión de mensajes, puede reducir la tensión y temor de la población frente a la situación.

Es importante apoyarse del inventario y mapeo de actores clave, involucrar, cuando sea posible, a los líderes, representantes y comunidad en general, en el marco de la preparación y respuesta y de manera transversal en los procesos de comunicación y difusión de la información. Cuando se convoque a Salas de Análisis del Riesgo evalúe la posibilidad de invitar representantes clave en la respuesta, por ejemplo, ante el apoyo por la instalación de alojamientos

temporales de emergencia (albergues), la Policía, la Defensa civil y organizaciones no gubernamentales pueden ser importantes en el despliegue de acciones unificadas.

Puede crear grupos focales con los actores y la comunidad para socializar y recibir una retroalimentación de los mensajes, los canales de comunicación y la estrategia de difusión antes de hacerlos públicos.



Un grupo focal es una técnica de recolección de información y análisis, es un proceso dinámico en el que los participantes intercambian ideas, las confirman o refutan a partir del diálogo y la reflexión colectiva. Gracias a esta técnica se accede a la información desde diferentes miradas resultado de opiniones, sentimientos y puntos de vista individuales que difícilmente serían obtenidos fuera de este espacio.

Para lograrlo, antes del grupo focal se debe definir un moderador (a) y dos o tres observadores (as). El (la) moderador (a) presentará el tema, explicará la dinámica, permitirá que

los participantes se presenten y guiará la actividad con unas preguntas orientadoras. Los (as) observadores (as) analizan las interacciones del grupo y registran la información en audio o video y anotaciones. Se recomienda que sean grupos que no superen las 15 personas, se ubiquen en círculo para facilitar la interacción y que la actividad dure 1 hora 30 minutos máximo. Dependiendo de las características del grupo y el lugar, se podría apoyar en herramientas multimedia o juegos para ceder la palabra.

Tras finalizar el grupo focal, los organizadores (as) discuten las primeras impresiones y analizan los datos jerarquizando y categorizando la información en cuadros sinópticos, palabras clave u otras herramientas que permitan entender los resultados. (6)

4.6 Evaluación

En el desarrollo de las acciones de comunicación del riesgo en el marco de la preparación y respuesta, ¿se han logrado los objetivos planteados?, ¿la población ha comprendido los mensajes e información planteada?, ¿se ha reducido la tensión y el temor, o, por el contrario, la población tiene más inquietudes o dudas frente a la situación?

Es necesario que de manera transversal y como parte de todas las actividades, se facilite la retroalimentación y se generen estrategias de evaluación rápida que permitan identificar si se han logrado los objetivos o si se requiere mejorar el proceso. Por ejemplo: a) encuestas de cinco preguntas en las que se identifique la edad, el género y se califique en una escala de 1 a 5 el nivel de satisfacción, b) evaluación de conocimientos por medio de una dinámica grupal de preguntas con respuestas de opción múltiple.

Como parte del desarrollo de las actividades dialogue con la población, realice preguntas frente a la información transmitida por el equipo. Esto le permitirá evaluar la estrategia y contenidos.

Este proceso se debe realizar de manera constante durante las actividades de forma que se evalúe y valore el cumplimiento de los objetivos y de ser necesario se ajuste o mejore la estrategia, información o contenidos.

4.7 Divulgación de información sensible

Los equipos de respuesta inmediata ante brotes, epidemias y eventos de interés en salud pública pueden ser abordados por periodistas o líderes de opinión para solicitar datos e información de cualquier índole. Para evitar la desinformación y el pánico, el equipo no debe dar declaraciones y puede remitir a estas personas con el vocero oficial que generalmente es el secretario de salud o líder encargado.

Además, al atender una contingencia, el equipo no debe convocar reuniones públicas ni divulgar información por redes sociales, incluyendo fotos, ubicación u otros.

Como último punto en la divulgación de información sensible, en ninguna de las comunicaciones brinde información personal de quienes hayan hecho parte de los casos: nombres, ubicación, edades, profesiones o rasgos que permitan a la comunidad identificar el caso.

V. Beneficios y contribuciones del desarrollo de acciones básicas de comunicación del riesgo en el marco de la preparación y respuesta ante brotes, epidemias y EISP

La comunicación cumple un rol estratégico y protagónico en el marco de la preparación y la respuesta ante brotes, epidemias y EISP. Cada vez más, la población asume un papel mucho más activo y muestra mayor interés por temas relacionados con la salud pública, por lo que la información y mensajes clave deben favorecer además de la generación de conocimientos, la participación activa de la población en la toma de decisiones.

Como parte de la gestión del riesgo, la comunicación es un proceso transversal en las fases de preparación, respuesta, control, recuperación y evaluación de una emergencia con impacto en la salud pública (2-11).

Planear y desarrollar estrategias sencillas con información clave, como parte de la respuesta, facilita el desarrollo de las actividades y contribuye al logro de las metas y objetivos definidos como parte del plan de acción. Además, cuando la población conoce y comprende las características y naturaleza de la situación, participa de manera más activa, en el desarrollo de actividades y estrategias de vigilancia comunitaria y se involucra en la aplicación de recomendaciones de prevención y control.

Puntos clave de la comunicación del riesgo en crisis

- La comunicación es un proceso transversal a la gestión del riesgo en salud pública y hace parte de las acciones de preparación y respuesta de los ERI. Debe estar enmarcada en un "Plan de comunicación".
- Es importante que los ERI cuenten con elementos básicos para dar información clave a la población para disminuir el temor, la incertidumbre y evitar la desinformación.
- Los elementos clave que los ERI deben conocer en el marco de la comunicación del riesgo son: Contenido de la información; Público clave; Mensajes; Logística - canales de comunicación y difusión; Participación, y Evaluación.
- Planear y desarrollar estrategias sencillas con información clave, como parte de la respuesta, facilita el desarrollo de las actividades y contribuye al logro de las metas y objetivos definidos como parte del plan de acción ERI.

Referencias

1. Prieto, F. Alarcón, A. Díaz, J. Abecé para la Gestión del Riesgo Colectivo en Brotes, Epidemias y Eventos de Interés en Salud Pública. Instituto Nacional de Salud. Febrero de 2022.
2. Center of Control of Diseases (CDC), Canadian International Development Agency, Organización Panamericana de la Salud (OPS). Guía para la elaboración de la estrategia de comunicación de riesgo: de la teoría a la acción. Washington, Estados Unidos. 2011
3. Sánchez, L. Campos, M. La Teoría de la comunicación: diversidad teórica y fundamentación epistemológica. Publicado en Diálogos de la comunicación (78), enero - julio 2009, pp. 2 - 12.
4. Organización Panamericana de la Salud (OPS), Conceptos básicos módulo 1, material del curso de autoaprendizaje Comunicación de riesgo: fortaleciendo capacidades para la implementación del RSI. 2011.
5. Ollari, M. El mapeo de actores como herramienta visual para el diagnóstico de un programa. Enero de 2013. Publicado en <https://zigla.la/blog/el-mapeo-de-actores-como-herramienta-visual-para-el-diagnostico-de-un-programa/>
6. Silveira, D., Colomé, C., Heck, T., Nunes, M., Viero V. Grupo focal y análisis de contenido en investigación cualitativa. Index Enferm [Internet]. 2015. 24 (1-2): 71-75. Publicado en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962015000100016&lng=es. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962015000100016>.

7. Sandman, P. Comunicación de crisis: una introducción muy rápida. 2006. Publicado originalmente como "Crisis Communication: A Very Quick Introduction", por Peter M. Sandman, en The Synergist (American Industrial Hygiene Association), abril 2004, pp. 26, 28.
Traducción cortesía de Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud (OPS).
8. Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud (OPS). Comunicación de riesgos para emergencias de salud pública. Guía para facilitadores del taller. 2010.
9. Organización Panamericana de la Salud, USAID. Guía para la Elaboración de la Estrategia de Comunicación de Riesgo. 2011.
10. Instituto Nacional de Salud. Colombia. IQEN, Informe Quincenal epidemiológico Nacional, volumen 21, número 16, 2016.
11. Tapella, E. El mapeo de Actores Claves, documento de trabajo del proyecto Efectos de la biodiversidad funcional sobre procesos ecosistémicos, servicios ecosistémicos y sustentabilidad en las Américas: un abordaje interdisciplinario", Universidad Nacional de Córdoba, Inter-American Institute for Global Change Research (IAI). 2007, pp. 5 – 9.

