COVID-19

CONSEJOS PARA INFORMAR

Guía para periodistas







OPS
Organización Panamericana de la Salud
Organización Mundial de la Salud
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas


COLLEGE USA
and the White

COVID-19

CONSEJOS PARA INFORMAR

Guía para periodistas

OPS Organización Panamericana de la Salud

Organización Mundial de la Salud
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas

Washington, DC
Abril 2020



Con la introducción de la enfermedad por el coronavirus del 2019 (COVID-19) en la mayoría de los países del mundo, y ante la falta de una cura o vacuna, la información es una herramienta vital para que las personas adopten las medidas de prevención existentes para protegerse y salvar vidas. En ese contexto, los medios de comunicación tienen un papel esencial a la hora de informar sobre la COVID-19, con responsabilidad ética ya que las personas probablemente escucharán sus consejos.

En este documento se procura brindar herramientas para que los periodistas puedan realizar una cobertura responsable de la pandemia y brindar información basada en la evidencia. También se proponen enfoques para la cobertura y se incentiva a que el periodismo aporte consejos y soluciones que contribuyan a reducir los riesgos para la salud y salvar vidas.

Las prioridades de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en este momento de la pandemia de la COVID-19 son salvar vidas, proteger a los trabajadores de la salud y aplanar la curva epidemiológica para extender en el tiempo la propagación de la enfermedad, de manera de evitar que los casos sobrecarguen a los servicios de salud y que se pierdan vidas por falta de acceso a los cuidados que se necesitan. La OPS apoya a los países de la Región de las Américas para que tomen las medidas que consideren necesarias para enfrentar la pandemia.

Tener información clara, oportuna, veraz y de fuentes confiables es vital para las personas que están viviendo distintas situaciones en esta pandemia. Contar con información que, además, reconozca la incertidumbre y ayude a las personas a protegerse y prepararse para los diferentes posibles escenarios durante la pandemia es fundamental para contener el avance de la COVID-19, los temores relacionados con ella y mitigar sus consecuencias.

I. Puntos importantes

La COVID-19 es una emergencia de salud pública de importancia internacional y una epidemia mundial que se ha propagado rápidamente y tiene consecuencias para la salud y consecuencias sociales y económicas.

Los medios de comunicación desempeñan un papel clave en informar a la población de forma clara y comprensible, y en promover comportamientos para que las personas puedan proteger su salud y la de sus seres queridos.

Al diseminar información veraz, los medios también reducen los rumores y la desinformación, lo que permite que pueda disminuir en el público tanto la ansiedad como los miedos ante una amenaza que nunca antes se ha visto.

Además, los medios de comunicación pueden contribuir a un cambio de comportamientos que ayuden a disminuir la propagación de la enfermedad y a no sobrecargar los servicios de salud, cuya capacidad de atención de urgencias y de cuidados intensivos puede resultar limitada.

Los periodistas tienen el poder de contar historias e inspirar a las personas a actuar de manera colectiva. La solidaridad de todas las personas, comunidades y organizaciones es necesaria para superar esta pandemia.



II. Infodemia: una pandemia de información

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que, además de enfrentarse a una pandemia, en el caso de la COVID-19 el mundo se enfrenta también a lo que denomina una "infodemia".

Las infodemias son una cantidad excesiva de información sobre un problema que dificulta encontrar una solución. Durante una emergencia de salud, las infodemias pueden difundir errores, desinformación y rumores. También pueden obstaculizar una respuesta efectiva, así como crear confusión y desconfianza en las personas con respecto a las soluciones o los consejos que se plantean para prevenir la enfermedad.

En ese marco, cubrir la COVID-19 puede representar un desafío para los periodistas dado que el conocimiento sobre la enfermedad va cambiando a medida que se conoce más sobre ella, pero también porque al no haber aún una cura ni una vacuna, las recomendaciones para su prevención y control también cambian con mucha rapidez. Es así que recae sobre los periodistas una tarea adicional cuando hacen su trabajo.

III. Cubrir la COVID-19 requiere un periodismo que:

1. sea ético y responsable;
2. esté comprometido socialmente;
3. no sea sensacionalista ni alarmista;
4. transmita hechos e información veraz sobre la enfermedad, no miedos;
5. recurra a fuentes confiables, científicas, verídicas y chequeadas;
6. cite a científicos, investigadores, salubristas, académicos y especialistas de diversas disciplinas que despejen dudas y lleven claridad a la población sobre la situación;
7. informe con veracidad sobre las medidas que ayudan a contener o mitigar la propagación de la enfermedad;
8. refleje el trabajo y la situación que atraviesa el personal de salud, que es crítico en la respuesta a esta epidemia;
9. informe sobre las historias de superación de los pacientes o las comunidades que toman medidas para enfrentar la enfermedad o países que dan ejemplos con su abordaje;
10. contribuya a las soluciones con su reportaje.

IV. Cubrir la COVID-19 exige que los periodistas:

- sigan las recomendaciones de las autoridades para proteger su salud y la de los entrevistados;
- acepten las nuevas reglas de cobertura y distanciamiento físico en el marco de una pandemia;
- respeten el trabajo de los profesionales de salud;
- respeten la intimidad de los pacientes y eviten revelar su identidad o proporcionar información personal detallada sobre ellos sin consentimiento;
- conozcan los fundamentos básicos de la epidemiología;
- no amplifiquen las voces de quienes, desde el desconocimiento o la desinformación, aportan a la confusión, la ansiedad y los miedos de las personas;
- no amplifiquen la estigmatización de las personas afectadas por la enfermedad, sino que, en cambio, difundan mensajes contra estas actitudes;
- no se hagan eco de rumores o de información falsa;
- busquen formas innovadoras de cubrir las noticias y hacer entrevistas para evitar el contacto directo con pacientes, personas con síntomas o en cuarentena y familiares de esas personas;
- eviten congregarse fuera de los centros de salud, asilos o residencias, y no entren en áreas de acceso restringido;
- eviten el uso de cortinas musicales que generen ansiedad y temor;
- informen con pasión, no con temor;
- eviten el uso de fotografías o imágenes de video que puedan contribuir a generar estigma o provocar miedo, como mostrar sólo personas con barbijo o imágenes de personal de salud con el equipo de protección personal para Ébola en África, que no aplica para atender a pacientes con la COVID-19.



V. Como resultado, debe ser un periodismo que:

- fomente las medidas de protección personal y comunitaria;
- aporte sugerencias sobre actividades para hacer durante el aislamiento, el distanciamiento social o físico y la cuarentena;
- derrumbe los mitos sobre la enfermedad;
- fomente la solidaridad y los gestos de bondad;
- explique de forma simple los conceptos de salud pública difíciles de comprender para el público general;
- sirva para educar al público sobre temas de salud;
- evite el lenguaje sensacionalista;
- trascienda los números de casos y muertes, y contribuya a explicar el contexto y a brindar consejos de salud para la población;
- destaque el rol de los trabajadores de la salud;
- preste la debida consideración a las personas que han perdido a un familiar;
- proporcione información veraz sobre dónde buscar ayuda y cuándo buscar atención médica;
- divulgue enlaces o dirija a fuentes confiables donde la población puede encontrar más información;
- informe sobre los avances en cuanto a nuevas vacunas y tratamientos;
- compruebe la veracidad de las historias surgidas a través de las redes sociales antes de publicarlas;
- brinde consejos para la población más vulnerable y en mayor riesgo;
- cite a las autoridades nacionales, provinciales y locales;
- sea un asociado más en la respuesta colectiva a la pandemia.





VI. Cómo cubrir la pandemia de la COVID-19

A continuación, se brindan algunos consejos y sugerencias para periodistas que cubren la pandemia de la COVID-19 sobre los temas, el enfoque y el tipo de cobertura que pueden desarrollar.

SOBRE EL CONTENIDO:

- **Evite enfocarse en el paciente cero o primer caso de su país,** y evite centrarse en su comportamiento y responsabilidad en la propagación de la enfermedad. Hacerlo refuerza la estigmatización.

- **Difunda información basada en hechos. Durante los brotes abundan los rumores y la desinformación.** Asegúrese de chequear la información y de citar fuentes oficiales y confiables.

- **Promueva contenidos sobre las medidas básicas de prevención de infecciones,** los síntomas de la COVID-19, y cuándo y cómo buscar atención médica.

- **Ayude a las personas a comprender que las medidas de protección y distanciamiento social pueden prolongarse,** y que deben sostenerse el tiempo que sea necesario.

- **Insista con las medidas de protección. A medida que la epidemia avance,** más personas empezarán a seguir su cobertura y pueden tener dudas sobre ciertas medidas de protección. Recuérdelas cada vez que pueda. Sea claro, aunque pueda parecer repetitivo.

- **Reconozca los temores del público.** Es normal que las personas estén preocupadas. Reconozca las preocupaciones y ofrezca información sobre lo que pueden hacer para protegerse y cuidar su salud mental y la de sus seres queridos.

- **Informe aún en la incertidumbre, pero con lo que se sabe.** En una epidemia de una enfermedad nueva es mucho lo que aún se desconoce, por ejemplo, si las personas pueden transmitir el virus antes de presentar síntomas de la enfermedad. Informe a la población sobre lo que se sabe y sobre lo que no se sabe hasta el momento. Aclare que las autoridades y los científicos están trabajando para encontrar las respuestas.

- **Piense en los efectos que puede tener la noticia que publica.** Evite alimentar el miedo y la estigmatización. Cree entornos donde se pueda discutir y abordar la enfermedad y sus repercusiones de manera abierta, sincera y eficaz.

- **Incorpore el contexto de los hechos.** El público desconoce el funcionamiento de un virus en el cuerpo, cómo se producen las vacunas o cómo funciona el sistema inmunitario. En estos momentos, están más dispuestos a escuchar y aprender.

- **Evite estigmatizar a las personas y los grupos. Evite las etiquetas,** los estereotipos y el trato discriminatorio en general, y en particular hacia quienes contraen la enfermedad o sus allegados. Ese tratamiento puede afectarlos negativamente

y llevar a las personas a ocultar la enfermedad para evitar la discriminación, disuadirlas de buscar atención o de practicar comportamientos saludables. Refuerce la confianza y muestre empatía con los afectados y con su situación, de manera que las personas puedan contribuir a su seguridad y la de los demás.

- **¿Se controlará la epidemia? ¿Qué podemos esperar? La pandemia no durará para siempre.** Una epidemia tiene un inicio, un punto máximo y un descenso hasta que se la controla. Siempre que sea posible, termine con un mensaje esperanzador.

- **Brinde consejos e información útil a los diferentes grupos de la población**, incluidas las personas con discapacidad, para que se puedan preparar para diferentes escenarios, y que las personas puedan prever, entre otras cosas, contar con alimentos y sus medicamentos regulares para al menos 15 días en caso de que tengan que quedarse en casa.

- **Infórmese bien para comunicar el verdadero riesgo de manera efectiva y comprender cómo su público percibe el riesgo de la COVID-19.** La percepción es muy individual. Asegúrese de informar en forma efectiva el grado del riesgo para la población de manera de promover el cambio de comportamiento o las actitudes necesarias para que se adopten las medidas de protección recomendadas.

- **¿Informar sobre temas controvertidos? Evite dramatizar una situación que ya es por sí estresante durante una pandemia.** Conviértase en una voz que aporta información y conocimiento sobre todos los aspectos de la situación. No exagere la crisis y proporcione consejos prácticos sobre cómo el público puede manejar la situación. No distorsione los hechos. Recurra a los hechos y las pruebas. Escuche las voces que pueden aportar información basada en la evidencia.

- **Manténgase actualizado. Los números cambian constantemente y variarán en diferentes momentos a nivel regional o de país.** La evolución de la pandemia cambia a lo largo del tiempo y las medidas y protocolos para abordarla pueden cambiar también. Asegúrese de entender y acceder a las cifras y las medidas más recientes. Ponga los números en perspectiva, cuente por qué se están adoptando esas medidas e incorpore siempre una recomendación de salud pública.

- **Reconozca que en las situaciones de este tipo los escenarios son muy cambiantes.** En las emergencias, los escenarios y, por ende, la información va cambiando, sin que eso signifique que esté habiendo un mal manejo de la información.

SOBRE EL ESTILO:

- **Reduzca el uso de calificativos en los titulares, por ejemplo, decir que se trata de una "enfermedad mortal".** Cualquier enfermedad puede llegar a ser mortal y, en el contexto de una enfermedad nueva, esa descripción puede generar pánico y paralizar a algunas personas.

- **Asegúrese de usar el nombre correcto de la enfermedad (COVID-19) y del virus (SARS-CoV-2) y no apodos, por ejemplo, "el coronavirus de Wuhan".** Dar a una pandemia el nombre de un lugar o un país conduce a la estigmatización y puede afectar el comercio y la economía.

- **Sea realista y no sensacionalista. Use sus habilidades para contar historias de manera atractiva.** Puede buscar ejemplos de cobertura en medios de otros países donde la epidemia está más avanzada y se aplican otro tipo de medidas, que lo ayuden a encontrar ese tipo de historias.



- **Asegúrese de citar a los expertos en todo momento.** Las citas proporcionan información y credibilidad a las noticias que se informan.

- **Traduzca la jerga técnica para su público.** Los especialistas y funcionarios de salud pública suelen expresarse en términos extraños para el público general. Incorpore un glosario o aclare al público ciertos conceptos —como aislamiento, cuarentena y transmisión comunitaria—, para asegurar que se comprenda el mensaje.

- **Elija con cuidado las palabras.** El uso de ciertas palabras puede tener una connotación negativa y alimentar actitudes estigmatizadoras, y puede influir en las percepciones con respecto a las personas con un caso presunto y la manera en que se las trata, al igual que a los pacientes y sus familias y a las comunidades afectadas. En la guía sobre La estigmatización social asociada a la COVID-19, elaborada por la OMS, el UNICEF y la Cruz Roja, se aconseja hablar de "las personas que tienen la COVID-19" en lugar de "los casos" o "las víctimas". Es mejor hablar de personas que "adquieren" o "contraen" el virus, en lugar de personas "que propagan el virus" o que "infectan a otros". Se recomienda hablar positivamente y hacer hincapié en la eficacia de las medidas de prevención y tratamiento.

- **Incluya material visual en su cobertura.** Las infografías y los materiales gráficos de distintos tipos son muy eficaces para explicar con mayor facilidad un tema complejo. Si utiliza fotografías, tenga cuidado con las imágenes que utiliza y piense siempre en el impacto que podrían tener en un público que no necesariamente leerá el pie de página.

SOBRE LA VERACIDAD, LOS RUMORES Y LAS TEORÍAS:

- **Consulte fuentes acreditadas y oficiales.** La desinformación, los rumores y las teorías conspirativas circulan mucho, por eso es fundamental citar fuentes confiables, como el Ministerio de Salud de su país, o la OPS y la OMS, y evitar incluir a personas que opinan sin las acreditaciones necesarias y que pueden generar ruido, y minimizar o exagerar los riesgos.

- **Evite repetir teorías falsas o sin sustento científico.** La repetición de información errónea puede hacer que termine siendo percibida como cierta, lo cual genera temor y ansiedad en las personas.

- **Verifique los rumores y la información que le genere sospechas.** En el caso de los rumores, evalúe el nivel de gravedad, la fuente y el alcance antes de desmentirlos o de repetir información falsa. A veces, desmentir un rumor que no ha escalado puede aumentar su difusión y darle una notoriedad innecesaria. Si se trata de algo menor, puede obviarlo o aportar los hechos sin mencionar el rumor.

- **Evite contar el otro lado** de la historia cuando no tenga sustento científico o sea algo irrisorio y poco creíble.

- **Evite incluir mitos o remedios locales** cuando habla sobre tratamientos y utilice fuentes científicas, basadas en la evidencia, en su cobertura.

SOBRE LOS PROTAGONISTAS DE LAS HISTORIAS:

- **Entreviste a quienes están en la primera línea de respuesta.** Las personas como autoridades, personal de salud, científicos, académicos,

virólogos, infectólogos, genetistas, neumonólogos, psicólogos, psiquiatras, antropólogos, personas recuperadas y familiares, por citar algunos, pueden aportar información valiosa y aportar una perspectiva mejor a sus historias.

- **Incluya reflexiones.** La voz de los líderes religiosos o comunitarios, además de los expertos en diversas áreas fuera de la salud y las personas famosas, puede ayudar a reflexionar sobre diversos aspectos de la vida social y económica que pueden haberse visto interrumpidos por la pandemia.

- **Cuente historias de recuperación y de superación social.** Las historias de personas que trabajan juntas por el bien común, lejos del individualismo, ya sea al prevenir la propagación, apoyar a adultos mayores o personas vulnerables con sus compras, cuidarse mutuamente o actuar como grupo de apoyo y contención, dan esperanza, levantan el ánimo y motivan a seguir adelante.

- **No enfoque la atención solo en los grupos en mayor riesgo.** Las personas de todas las edades se han visto afectadas por la COVID-19, y enfocarse solo en algunas puede llevar a que el resto se relaje y no tome las medidas de protección necesarias para sí mismas y para los demás.

- **Reconozca a los cuidadores de quienes se enferman y atraviesan la enfermedad en la casa.** La mayoría de las personas se recuperarán y pueden pasar la infección en cuarentena en su casa. Los familiares y amigos serán clave en su recuperación durante esta etapa.

- **Ética. Las personas sobre las que informa tienen derecho a la privacidad y la confidencialidad.** Se debe respetar su privacidad. Si se revela su identidad, pueden ser estigmatizadas. Se debe obtener consentimiento firmado de los pacientes y las personas afectadas que quieran utilizar en sus historias, sobre todo cuando se utilizan sus imágenes en fotografía o video.

- **Explique al público** por qué la historia es importante y por qué debería importarle.

- **Monitoree las redes para encontrar historias.** En tiempos de distanciamiento social y cuarentena, las redes sociales pueden ser un buen espacio para encontrar historias que inspiren. Difunda historias positivas y comparta sus historias con otros. Asegúrese de chequearlas y de comprobar su veracidad antes de hacerles eco.

- **Mantenga a su público interesado.** Con el paso del tiempo, la cobertura puede parecer más una actualización que una historia novedosa. Busque eventos nuevos e interesantes. Si encuentra algo esperanzador, infórmelo. Cambie de una óptica pesimista a una optimista.



VII. Trabajadores de prensa y la protección de su salud

- Busque opciones virtuales o telefónicas para realizar coberturas y entrevistas y reducir el riesgo de exposición.
- Si tiene más de 60 años o enfermedades subyacentes, considere no hacer coberturas en las que puedas estar expuesto al virus.
- Infórmese sobre los planes de trabajo de su medio de comunicación durante la pandemia de COVID-19.
- Considere el equipo que necesita para trabajar desde su casa.
- Lávese las manos con agua y jabón con frecuencia.
- Evite tocarse la boca, nariz y ojos con las manos sin limpiar.
- Si está enfermo, presenta síntomas o en su hogar hay una persona enferma, quédese en casa.
- Comente y exprese con sus jefes y colegas los riesgos y preocupaciones de cubrir la pandemia.
- Si va a cubrir a una ciudad o un área que queda en cuarentena, asegúrese de tener un plan de contingencia.
- Evite congregarse fuera de los centros de salud.
- Si le autorizan a ingresar a un centro de salud, y es estrictamente necesario, siga todas las recomendaciones del personal de salud para protegerse.
- Mantenga la distancia de al menos un metro con los pacientes. Evite el contacto cercano.
- Asegúrese de lavarse las manos con agua y jabón antes, durante y después de estar en un área donde hay circulación del virus.
- Procure limpiar los equipos luego de usarlos con toallitas antimicrobianas seguido de una desinfección, y lávese las manos.
- Durante conferencias de prensa, siga las recomendaciones de distanciamiento social establecidas por las autoridades.
- Siempre siga las recomendaciones de las autoridades y de los profesionales de salud.
- El uso de mascarillas se recomienda para personas con síntomas, cuidadores y profesionales de la salud. Si utiliza una, asegúrese de colocársela y quitársela correctamente, y lavarse las manos.
- Busque formas de colaborar y compartir fuentes e historias con periodistas y medios de otras regiones.
- Vigile su salud y si presenta síntomas, quédese en casa y consulte a su proveedor de salud.



VIII. Fuentes de información en salud

- Ministerios de salud nacionales, estatales o locales
- Organización Mundial de la Salud (OMS)
- Organización Panamericana de la Salud (OPS)
- Autoridades nacionales en otros sectores de gobierno
- Centros gubernamentales de excelencia en materia de salud
- Laboratorios nacionales de referencia
- Institutos de salud pública
- Universidades
- Facultades de salud pública
- Instituciones nacionales e internacionales que investigan el virus y la enfermedad
- Informes y artículos académicos
- Hospitales de investigación
- Instituciones de investigación
- Publicaciones académicas
- Sitios web para buscar artículos académicos:
  - » OPS Coronovarius: https://covid19-evidence.paho.org
  - » Pubmed http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed
  - » o Science direct: http://www.sciencedirect.com/


OPS/OMS
www.paho.org
PRO SALUTE



IX. Fuentes utilizadas para estos consejos

- Organización Mundial de la Salud (OMS)
  https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019

- Organización Panamericana de la Salud (OPS)
  https://www.paho.org/coronavirus

- Aviso de seguridad del CPJ: la cobertura del brote del coronavirus
  https://cpj.org/es/2020/03/aviso-de-seguridad-del-cpj-la-cobertura-del-brote-.php

- Consejos para periodistas: Cómo cubrir la epidemia de coronavirus de manera efectiva sin propagar información errónea
  https://www.theopennotebook.com/2020/03/02/tipsheet-covering-the-coronavirus-epidemic-effectively-without-spreading-misinformation/

- Fundación Gabriel García Márquez
  https://fundaciongabo.org/es/etica-periodistica/recursos/coronavirus-10-virtudes-del-periodismo-responsable-ante-la-pandemia

- La estigmatización social asociada a la COVID-19. Guía para prevenir y abordar la estigmatización social
  https://www.paho.org/es/documentos/estigmatizacion-social-asociada-covid-19



COVID-19

CONSEJOS PARA INFORMAR

Guía para periodistas

OPS
Organización Panamericana de la Salud
Organización Mundial de la Salud
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas