
INDICE

INTRODUCCIÓN de Mario Vaillo de Mingo.....	7
POR QUÉ ESTAS REFLEXIONES por José Martínez Olmos.....	11
SISTEMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA Y SALUD PÚBLICA.....	17
COORDINACIÓN EN SALUD PÚBLICA.....	29
LIDERAZGO EN PERIODO DE CRISIS.....	35
PAPEL DE OTROS AGENTES.....	39
TRANSPARENCIA Y VERACIDAD.....	41
RELACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	53
PORTAVOCES.....	59
DEL PRESENTE AL FUTURO.....	65
CONCLUSIONES.....	73
EPÍLOGO de Maite Perea Bilbao.....	75

INTRODUCCIÓN. Mario Vaíllo de Mingo

COMUNICAR PARA CREAR CONFIANZA

“Probablemente hayamos cometido algún error en la comunicación”. “Es posible que no hayamos explicado bien algunas medidas”. “No hemos sabido trasladar a la población nuestro mensaje”. Estas frases u otras parecidas, que a buen seguro al lector le resultan familiares, podrían ser algunos ejemplos no muy lejanos de frases habituales empleadas en el contexto de una crisis corporativa, institucional o sanitaria, cuya gestión no ha sido bien dirigida, al menos en lo referente a su impacto mediático.

Y es que en no pocas ocasiones la comunicación o, más bien, la mala comunicación es uno de los principales argumentos o, tal vez, pretextos para justificar, por parte de los dirigentes, el manejo inadecuado de una crisis. Una crisis que podemos entender como una situación de cambio inesperado con consecuencias potencialmente graves (económicas, de reputación, de salud, etc.) sobre el sujeto (individual o colectivo) que la sufre y que requiere una intervención rápida y/o urgente para prevenir o impedir la extensión del daño.

Y si hablamos de crisis, algunas de las que mayor atención y preocupación pueden generar a todos los niveles son, sin duda y lógicamente, las que tienen que ver con la salud de la población. Son crisis de salud pública que generan alertas y que, por un lado, someten a prueba el buen funcionamiento de los sistemas sanitarios que las soportan y la competencia de sus autoridades gestoras (ya sean estas políticas o científicas) y, por otro, ponen en riesgo el bienestar físico de las personas y, también en muchas ocasiones y por extensión, afectan a sectores vitales para la economía de un país, como pueden ser el alimentario (como con la reciente crisis de la listeriosis en Andalucía), agrario (E. coli o *crisis de los pepinos*) o los transportes (en caso de pandemias).

¿Pero por qué se produce esa alusión recurrente a la comunicación? ¿Es realmente una excusa para tapar posibles errores en otras áreas o realmente se descuida esta labor de comunicación en momentos de crisis? Sea como fuere, lo cierto es que a pesar de que en la sociedad del siglo XXI el acceso a la información ha alcanzado cotas nunca vistas anteriormente y la importancia de la comunicación es innegable, la experiencia nos demuestra que sigue habiendo lagunas y aspectos de mejora en este ámbito. En parte, esas carencias no solo pueden ser consecuencia de una mala praxis en el diseño o ejecución de los planes o políticas de comunicación, sino también producto de nuevos desafíos que han surgido en los últimos años como el fenómeno de la *infoxicación*, las *fake news*, la eclosión de las redes sociales y, en definitiva, la dificultad para discernir las fuentes fiables, creíbles y solventes de aquellas que no lo son en una sociedad sobreestimulada y ruidosa en la que reina la inmediatez por encima de la argumentación pausada y donde la capacidad de atención es un bienpreciado y escaso. Decía Gilbert Keith Chesterton, referencia periodística para tantas cosas, que cuanto mayor es la velocidad del periodista, más lentos resultan sus pensamientos. Si esto ya era sí en los inicios del siglo pasado, qué no será en estos tiempos de hipervelocidad y ansiedad informativa.

El presente libro quiere ser, precisamente, una llamada de atención sobre la trascendencia que tiene el manejo cuidadoso de la comunicación y sus técnicas respectivas en el marco de la gestión de una crisis sanitaria. Todo ello a través de las reflexiones, apoyadas en una experimentada y sólida trayectoria, de José Martínez Olmos. Martínez Olmos, especialista en Medicina Preventiva y Salud Pública, profesor de la Escuela Andaluza de Salud Pública (EASP) y Secretario General de Sanidad entre 2005 y 2011, entre otros méritos, es una de las voces más reputadas y autorizadas en el campo de la salud pública en España y la política sanitaria desde hace décadas. Su reconocido prestigio no viene avalado solo por su trayectoria, conocimientos y experiencia en su área competencial, sino también, y de manera muy destacada, por su visión global y forma de entender la comunicación como un compromiso inequívoco e irrenunciable con la transparencia y la veracidad de los hechos, así como las relaciones con los medios de comunicación, desde la empatía y la accesibilidad, como un vínculo valioso, pues el periodista no puede ser visto como un enemigo por parte de la organización a la que no pertenece, sino como el vehículo a través del cual acercar el mensaje de la mejor forma posible al destinatario final.

José Martínez Olmos
¿POR QUÉ ESTAS REFLEXIONES?

Los fenómenos relativos a la salud del conjunto de la sociedad tienen un habitualmente un espacio en los medios de comunicación porque, cada vez más, hay interés por divulgar y conocer los avances científicos que contribuyen a mejorar la salud de las personas y a mitigar o curar enfermedades prevalentes.

También porque además de que la salud importa a la ciudadanía, en torno a la salud hay todo un sistema sanitario que desde los poderes públicos organiza respuestas preventivas y asistenciales ante los diferentes problemas de salud, mandatado por la Constitución Española. De hecho, el artículo 43.2 establece que “*Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios*”. Y como consecuencia de ello, alrededor del sistema sanitario surgen derivadas políticas, derivadas organizativas, profesionales, empresariales y económicas.

En España, el Sistema Nacional de Salud (SNS) creado con la vigente Ley General de Sanidad de 1986, es un sistema que invierte unos 70.000 millones de euros anuales, genera más de un millón de empleos directos e indirectos, aporta bienestar a la sociedad cuando mejora la salud de toda la población o genera elementos clave para la igualdad y la cohesión. Por lo tanto, la sanidad es importante a ojos de la sociedad. Y la salud, también.

De hecho, en los últimos años avances médicos frente al VIH/SIDA, la Hepatitis C, el cáncer, Alzheimer o la ELA, llenan portadas en informativos de todo tipo de medios de comunicación. De igual forma, los trasplantes o las situaciones concretas de personas con enfermedades raras o poco frecuentes, suelen ocupar espacio en los informativos de numerosos medios de comunicación.

Y en asuntos relativos a la salud pública poblacional, la actualidad sanitaria de dichos medios cobra protagonismo cuando se producen alertas sanitarias que generan crisis de salud pública y preocupan a la sociedad porque ponen en riesgo serio a la salud del conjunto de la población o de amplios grupos. Ahora, con la alerta relativa a la infección por un nuevo coronavirus denominado 2019-nCoV y cuyo foco se sitúa en Wuhan (República Popular de China), antes con la listeriosis en Andalucía, la pandemia de Gripe A, la alerta por Ebola, etc, etc., las alertas sanitarias son casi una constante actualidad.

En estas páginas, nos vamos a interesar por los asuntos relativos a la salud pública. De manera específica, nos vamos a centrar en la importancia de conseguir ejecutar una comunicación adecuada en la gestión de las alertas sanitarias y crisis globales de salud pública entendiendo la comunicación como una herramienta necesaria e imprescindible para asegurar tanto el derecho de la ciudadanía a disponer de una información veraz, como la necesidad de que los anuncios, consejos o instrucciones de los poderes públicos a la población sean entendidos y valorados como válidos y útiles en el seguimiento de los acontecimientos.

También, vamos a reflexionar sobre la importancia de asegurar una buena coordinación de todos los agentes implicados en el abordaje de una adecuada respuesta a los problemas derivados de las crisis y alertas de salud pública.

Vamos entender conceptualmente la salud pública tal como se establece en el preámbulo de la Ley de Salud Pública (Ley 33/2011 de 4 de octubre):

“La salud pública es el conjunto de actividades organizadas por las Administraciones públicas, con la participación de la sociedad, para prevenir la enfermedad, así como para proteger, promover y recuperar la salud de las personas, tanto en el ámbito individual como en el colectivo y mediante acciones sanitarias, sectoriales y transversales.”

Y creo que merece la pena traer a colación el Preámbulo de la Ley de Salud Pública porque ayuda a entender adecuadamente el enfoque que debe hacerse en el ámbito de la Salud Pública en la actualidad, con una concepción que, al incorporarse en una Ley, es de obligado cumplimiento para las autoridades.

Así, podemos enmarcar nuestro enfoque en coincidencia con algunos de los elementos fundamentales que se incorporan en dicho preámbulo que a continuación señalamos de manera literal.

“Los servicios sanitarios resultan imprescindibles para dar respuesta a los problemas de salud de la colectividad, pues consiguen atenuar los perjuicios de las enfermedades y permiten que se pueda recobrar la salud perdida y mejorar la calidad de vida de las personas enfermas.

No es el dispositivo asistencial el principal condicionante de nuestro nivel de salud, la salud se gana y se pierde en otros terrenos: antes del nacimiento pueden producirse exposiciones a distintos factores que de forma indeleble determinen la salud futura, y desde el nacimiento hasta la muerte se van acumulando experiencias vitales positivas o negativas que perfilan la salud.

El entorno familiar, la educación, los bienes materiales, las desigualdades sociales y económicas, el acceso al trabajo y su calidad, el diseño y los servicios de las ciudades y barrios, la calidad del aire que se respira, del agua que se bebe, de los alimentos que se comen, los animales con los que convivimos, el ejercicio físico que se realiza, el entorno social y medioambiental de las personas, todo ello determina la salud.

Dado que las acciones de gobierno, a cualquier nivel, y las intervenciones públicas o privadas, tienen en mayor o menor grado repercusiones sobre la salud. De ahí que el enfoque de la salud pública actual se dirige a conformar acciones que rebasan el ámbito de los servicios sanitarios y por tanto requieren nuevas formas de organización.

El derecho a la protección de la salud reconocido en la Constitución se interpretó usualmente como derecho a recibir cuidados sanitarios frente a la enfermedad. Por ello, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, uno de los hitos fundamentales en nuestro esfuerzo organizado por hacer efectivo el derecho a la protección de la salud, estableció como uno de los principios generales en su artículo 3 que el sistema sanitario se orientase prioritariamente hacia la prevención y la promoción de la salud.