

# COVID-19

Recomendaciones para el **primer anuncio** de un caso y modelos de comunicados de prensa

Comunicación de Riesgo



**OPS**



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud

OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas



# **Recomendaciones Generales y Consideraciones**

## En etapas tempranas: prepárese, adelántese a lo que vendrá

- ¿Por dónde pueden llegar los primeros casos, aeropuerto, frontera, nivel nacional/provincial? De hecho, muy probablemente en la región los primeros casos llegarán a un hospital/centro de salud.
- ¿Quién hará el primer anuncio? ¿El Ministerio de Salud en coordinación con otros niveles si fuera el caso? ¿El nivel provincial? ¿El hospital? Definir cómo y quién comunicará.
- Comunique en forma proactiva, también en la incertidumbre.
- Sea transparente.
- Mantener a los medios actualizados y dando respuestas rápidamente con información confiable reduce las especulaciones y los rumores.
- Si recibe críticas de los medios, no guarde rencor y mantenga la calma al contestar. Durante una emergencia, las emociones y los ánimos se elevan.
- Adelántese a las preguntas que pueden hacerle los periodistas para estar preparado y saber qué contestar.
- No subestime ni sobreestime el riesgo y la percepción del riesgo de la población
- Evite sobreasegurar que todo está bajo control en un escenario cambiante.
- Contar lo que las personas pueden hacer.

Familiarícese con estos y otros principios de la comunicación de riesgos y sus prácticas. Visite:

- [www.psandman.com/articles/MagzEng\\_05.pdf](http://www.psandman.com/articles/MagzEng_05.pdf)
- [www.who.int/publications-detail/risk-communication-and-community-engagement-readiness-and-initial-response-for-novel-coronaviruses-\(ncov\)](http://www.who.int/publications-detail/risk-communication-and-community-engagement-readiness-and-initial-response-for-novel-coronaviruses-(ncov))

## Cuando el primer caso sospechoso/confirmado aparece: Sea proactivo, transparente y empático

- Adelantarse a lo que puede venir: Cuando haya un caso sospechoso y/o confirmado anúncielo rápidamente. Si hay otros casos bajo investigación, infórmelo también, así como la incertidumbre sobre cómo puede evolucionar la situación en el futuro cercano. Es una situación cambiante.
- Reconozca que más casos podrían esperarse y existe un riesgo de que otras personas sean infectadas con el virus, por lo cual no sería una sorpresa que eso suceda.
- Contar lo que ha hecho/está haciendo el ministerio de salud para reducir la propagación.
- Describa (con honestidad y respeto por la privacidad) lo que se está haciendo por el paciente. Ejemplo: la persona está siendo atendida en una sala privada, para reducir el riesgo de infección.

- Dígales a las personas lo que pueden hacer para reducir su riesgo de infección: tomar medidas sencillas como higiene de manos y la etiqueta de la tos. Explique cuándo el uso de la mascarilla es recomendado y para quién. Reconozca que hay personas que pueden optar por utilizarla igualmente.
- Indique a las personas dónde pueden encontrar más información e indique cómo se difundirá la información a medida que esté disponible. (Asegúrese de que haya información accesible y fácil de entender en línea)

## **Manejo de medios de comunicación: un canal clave para llegar al público**

- Anticipe las preguntas que los periodistas pueden hacer, para que esté preparado y sepa qué responder.
- Si no sabe la respuesta, si es posible, ofrezca responder posteriormente cuando tenga respuesta. Si no hay una respuesta firme, reconozca la incertidumbre y que es una situación cambiante.
- Si recibe críticas de los medios de comunicación, no guarde rencor. Mantenga la calma al responder. Durante una emergencia, las emociones y los estados de ánimo se vuelven más volátiles.
- Responda rápidamente a los rumores y la información errónea, pero utilizando una buena comunicación de riesgos: No solo niegue los rumores; Presente los hechos, pero con empatía, transparencia y reconociendo la incertidumbre para reflejar la realidad.

# Siempre cuente lo que el equipo del Ministerio de Salud o institución equivalente está haciendo para prevenir una propagación del virus:

- Asegurándose que el paciente está siendo cuidado y está aislado;
- Entrevistando al paciente y contactos cercanos, como miembros de la familia, para obtener información detallada sobre su historial de viaje y exposiciones. Haciendo seguimiento para ver si se enferman, testeo, si es necesario, y solicitando que controlen su salud y busquen atención si desarrollan síntomas;
- Asegurándose de que el hospital use medidas apropiadas para el control de infecciones;
- Monitoreando el estado de salud de trabajadores de salud que atendieron al paciente;
- Recordando a los profesionales de la salud la importancia de tomar medidas de control de infecciones y utilización de equipos de protección personal, recordándoles los síntomas y/o definición de caso. Un fuerte control de infecciones puede prevenir y/o detener si hubo propagación la propagación de COVID-19 en la atención médica.

Nota: Explique que las funciones esenciales de salud pública como el seguimiento de contactos, aislarlos si tienen algún síntoma, pueden reducir o posiblemente detener la cadena de transmisión.

## A MEDIDA QUE LOS EVENTOS PROGRESAN:

- Continúe anunciando los casos confirmados relacionados con viajes a medida que suceden hasta que ocurra una transmisión local.
- Una vez / si comienza la transmisión local, proporcione actualizaciones breves y regularmente sobre el número de casos.
- Pueden surgir nuevos casos fuera de la ciudad capital. Apoye la comunicación de los líderes de salud provinciales y comunique el caso a nivel nacional. Describa el apoyo que se brinda a nivel regional / local para mitigar la situación (ver viñetas inmediatamente más arriba).
- Reconozca si algún paciente muere (compasivamente y respetando la privacidad).



# **Plantillas de comunicados de prensa para COVID-19**

**Estas plantillas están destinadas únicamente a proporcionar orientación. Pueden ser adaptadas en cada caso en función del escenario, la evaluación del riesgo y las capacidades de respuesta de cada país.**

## PLANTILLA #1: ANUNCIO DEL PRIMER CASO SOSPECHOSO DE COVID-19

### FECHA Y LUGAR

#### MINISTERIO DE SALUD INVESTIGA CASO SOSPECHOSO DEL NUEVO CORONAVIRUS

El [Ministerio de Salud o institución equivalente] está investigando un caso [sospechoso/confirmado] de la enfermedad por el coronavirus 2019 (COVID-19) que la [Provincia/Estado/Ciudad] informó hoy. El paciente regresó de un viaje a [lugares] donde el virus está circulando.

El paciente está bajo cuidado médico en [provincia/estado/ciudad]. Las autoridades están haciendo seguimiento a sus contactos durante su viaje y desde su regreso a [PAIS].

Desde que comenzó el brote en Wuhan, China, se han reportado [cantidad] casos y [cantidad] muertes, la mayoría en China, y [cantidad] de casos en otros [cantidad] de países del mundo, incluidos [cantidad] en la Región de las Américas.

Esto lo convierte en el primer caso en el país, a la espera de la confirmación del resultado por el Laboratorio [Nombre].

[Inserte una cita de un portavoz oficial que demuestre liderazgo, empatía por el paciente afectado y comprensión de que el público puede tener miedos y preocupaciones. No tranquilizar en exceso. No diga “no se asuste”].

P.ej.: “Entendemos que las personas están preocupadas y nosotros también lo estamos. Pero nos estamos asegurando de que el paciente esté siendo atendido y que se estén tomando las precauciones necesarias para prevenir una posible propagación de esta infección”, dijo el Dr. [oficial].

[Inserte acciones que está llevando a cabo, como]: El Gobierno ha estado trabajando estrechamente con los gobiernos provinciales, y la OPS, desde que China informó por primera vez de los casos de COVID-19 para prepararse para detectar, diagnosticar y responder ante la posible llegada de casos de COVID-19 al país. Los hospitales [Inserte acciones que están tomando hospitales y personal de salud, como]: cuentan con sólidos sistemas y procedimientos de control de infecciones para limitar la propagación de infecciones y proteger a los trabajadores de la salud.

[Inserte cita de vocero brindando seguridad a la población, pero llamándolos a actuar]: “La detección de casos del nuevo coronavirus en el país [es una posibilidad/ no es imposible/ no sería una sorpresa/ es esperable], por lo que animamos a los viajeros a que le informen a su profesional de la salud si han viajado a una zona afectada de China, u otros países donde circula el virus y presentan síntomas similares a los de la gripe”. “Tenemos un plan para mitigar la llegada de posibles casos y su posible propagación, pero necesitamos del apoyo de todos”.



El [Ministerio de Salud o institución equivalente] recuerda a los profesionales de la salud [medidas a tomar como seguir vigilantes para detectar casos sospechosos y tomar medidas de precaución para reducir su riesgo de infección] y a las personas que hayan visitado China u otro país afectado recientemente o hayan estado en contacto cercano con un caso sospechoso o confirmado y tengan fiebre y tos que busquen atención médica [llamando a la línea directa nacional al [número] / llamando a su proveedor de atención médica y compartiendo el historial de viaje reciente / siguiendo otro protocolo de salud nacional] e informen sus antecedentes de viaje.

El [Ministerio de Salud o institución equivalente] también recuerda que existen precauciones diarias simples que todos deben tomar siempre para prevenir enfermedades respiratorias, incluida la COVID-19.

- Lávese las manos frecuentemente con jabón y agua o un gel para manos a base de alcohol;
- Al toser y estornudar, cúbrase la boca y la nariz con el codo flexionado o pañuelo; deseche el pañuelo inmediatamente y lávese las manos;
- Evite el contacto cercano con cualquier persona que tenga fiebre y tos.

[Liste las acciones que tomarán a partir de este caso sospechoso]: El Ministerio de Salud continuará actualizando al público según lo ameriten las circunstancias.

Para obtener la información más reciente, visite [página web/línea telefónica/contactos]

*Ejemplo:*

*Declaración del Ministro de Salud sobre el primer caso presuntamente confirmado relacionado con un viaje de COVID-19 en Canadá — <https://www.canada.ca/en/public-health/news/2020/01/statement-by-the-minister-of-health-on-the-first-presumptive-confirmed-traveled-related-case-of-new-coronavirus-in-canada.html> (en inglés)*

## PLANTILLA #2: ANUNCIO DEL PRIMER CASO DE COVID-19

### Fecha y lugar

#### PRIMER CASO RELACIONADO CON VIAJE DEL NUEVO CORONAVIRUS CONFIRMADO EN [LUGAR]

El [Ministerio de Salud o institución equivalente] confirmó hoy el primer caso de la enfermedad por el coronavirus 2019 (COVID-19) en [País], en [Provincia/ciudad]. El paciente es [Edad y género/opcional] de [nacionalidad] quien regresó de China el [fecha], donde un brote de este nuevo coronavirus ha estado en curso desde diciembre de 2019, y ya ha afectado a [Cantidad de] personas en [Cantidad] países del mundo, el [x%] en China.

El paciente con infección confirmada de COVID-19 regresó al país desde [País/ciudad] el [Fecha] de 2020. El paciente buscó atención en un centro médico en [Ciudad], donde fue tratado por la enfermedad. Con base en el historial de viaje y los síntomas del paciente, los profesionales de la salud sospecharon que se trataba de este nuevo coronavirus. Se recolectó una muestra clínica y se envió a [Laboratorio], donde las pruebas confirmaron el diagnóstico.

“El primer caso de la enfermedad por coronavirus no es inesperado en nuestro país, y podríamos esperar ver más casos en el futuro”, afirmó el Dr. [Nombre y Apellido], Ministro de Salud de [País]. “Nos hemos estado preparando para este escenario durante semanas [en estrecha colaboración con / siguiendo el consejo de la OMS], y se han implementado todas las medidas necesarias para detectar y diagnosticar casos sospechosos, para atender a aquellos con la enfermedad sin propagar más el virus, para minimizar la transmisión de persona a persona y para comunicarse con el público”.

Si bien se ha detectado un caso vinculado con viajes, en este momento el virus no se está propagando a nivel comunitario. El [Ministerio de Salud o institución equivalente] ha comenzado a tomar medidas para mitigar la propagación de la enfermedad, como [una investigación en profundidad para obtener toda la información relevante sobre la posible propagación], así como [el seguimiento de contactos para determinar si alguien más ha sido expuesto y se enferma].

Desde que la OMS advirtió de este nuevo virus en enero pasado, el país ha tomado una serie de medidas para proteger la salud de la población y de los trabajadores de la salud. [Cite las medidas como ha activado su Centro de Operaciones de Emergencia para brindar apoyo continuo a la respuesta por COVID-19, ha alertado al personal de salud para estar atentos a pacientes con síntomas respiratorios y un historial de viajes a China y otros países afectados. También ha brindado orientaciones para el manejo clínico y la toma de la prueba diagnóstica para detectar con rapidez casos y responder rápidamente para evitar casos secundarios. Asimismo, se establecieron controles de salud en aeropuerto, otros].

[Inserte cita del portavoz del Ministerio de Salud] “El [Ministerio de Salud o institución equivalente] está tratando este caso como una amenaza potencialmente grave para la salud pública”, dijo el Dr. [Nombre y Apellido]. “Entendemos que las personas están preocupadas, y nosotros también. Pero nos estamos asegurando de que el paciente esté siendo atendido y que se estén tomando los pasos correctos para reducir el riesgo de una mayor propagación de esta infección”. [Reconozca que la situación es cambiante y que,

más allá de los esfuerzos que se están realizando, y por cómo se ha comportado el virus en otros países, la enfermedad podría igualmente propagarse]

El [Ministerio de Salud o institución equivalente] recuerda a los profesionales de la salud [medidas a tomar como seguir vigilantes para detectar casos sospechosos y tomar medidas de precaución para reducir su riesgo de infección] y a las personas que hayan visitado China u otros países afectados recientemente o hayan estado en contacto cercano con un caso sospechoso o confirmado y tengan fiebre y tos que busquen atención médica [llamando a la línea directa nacional al [número] / llamando a su proveedor de atención médica y compartiendo el historial de viaje reciente / siguiendo otro protocolo de salud nacional] e informen sus antecedentes de viaje.

El [Ministerio de Salud o institución equivalente] también recuerda que existen precauciones diarias simples que todos deben tomar siempre para prevenir enfermedades respiratorias, incluida la COVID-19.

- Lávese las manos frecuentemente con jabón y agua o un gel para manos a base de alcohol;
- Al toser y estornudar, cúbrase la boca y la nariz con el codo flexionado o pañuelo; deseche el pañuelo inmediatamente y lávese las manos;
- Evite el contacto cercano con cualquier persona que tenga fiebre y tos.

Debido a que esta es una situación que evoluciona rápidamente, el [Ministerio de Salud o institución equivalente] publicará cualquier información nueva en el sitio web especial sobre la enfermedad por coronavirus 2019 en [dirección web].

COVID-19 se transmite de persona a persona a través de gotitas que expulsa una persona infectada al hablar, toser o estornudar y de superficies contaminadas por estas gotitas. La información actualmente disponible sugiere que una sola persona infectada puede infectar entre 1 y 4 contactos cercanos adicionales. La evidencia también sugiere que actualmente, la enfermedad se está propagando principalmente por personas que ya muestran síntomas de la enfermedad.

Para obtener la información más reciente, visite [página web]

*Ejemplo:*

CDC – First announcement <https://www.cdc.gov/media/releases/2020/p0121-novel-coronavirus-travel-case.html>

### PLANTILLA #3: PRIMER CASO DE TRANSMISIÓN LOCAL DE COVID-19

#### FECHA Y LUGAR

#### MINISTERIO DE SALUD CONFIRMA TRANSMISIÓN PERSONA A PERSONA DEL NUEVO CORONAVIRUS EN EL PAÍS

El [Ministerio de Salud o institución equivalente] confirma que se ha producido el primer caso de transmisión local del nuevo coronavirus, al haberse propagado de persona a persona en el país.

Anteriormente, todos los casos confirmados en el país se habían asociado con viajes a China, donde un brote de este nuevo coronavirus ha estado en curso desde diciembre de 2019 y ya ha afectado a [Cantidad] personas y provocado [cantidad] muertes en [cantidad] países del mundo. Sin embargo, este último paciente de COVID-19 no tiene antecedentes de viajes a Wuhan, pero [vínculo con paciente diagnosticado previamente/ no tiene vínculo con pacientes infectados].

Desde un principio, el [Ministerio de Salud o institución equivalente] reconoció que el COVID-19 podría extenderse potencialmente entre las personas. El [Ministerio de Salud o institución equivalente] ha estado trabajando estrechamente con [Socios/Hospital/etc] para identificar contactos cercanos de casos confirmados de COVID-19. Los funcionarios de salud pública identificaron a este residente a través del seguimiento de contactos. Ambos pacientes están [en condición estable/siendo cuidados en una sala aislada para evitar la propagación].

[Inserte cita de vocero como]: “La propagación de persona a persona era algo esperable por lo que ha pasado en China y otros países, y entendemos que las personas están preocupadas, y nosotros también. Seguimos trabajando para reducir el riesgo de nuevos casos. [Reconozca que la situación es cambiante y que, más allá de los esfuerzos que se están realizando, y por cómo se ha comportado el virus en otros países, la enfermedad podría igualmente propagarse]

La imagen completa de cuán fácil es contraer la enfermedad no está clara aún. Se calcula que una persona puede contagiar a entre 1 y 4 personas si no se toman medidas precautorias. Con virus similares como el MERS y el SARS se conoce que la propagación de persona a persona ocurre con mayor frecuencia entre contactos cercanos, como trabajadores de salud, y los que viven o cuidan a una persona infectada.

El [Ministerio de Salud o institución equivalente] recuerda a los profesionales de la salud [medidas a tomar como seguir vigilantes para detectar casos sospechosos y tomar medidas de precaución para reducir su riesgo de infección] y a las personas [puede haber grupos de riesgo identificados] que hayan estado en contacto cercano con un caso sospechoso o confirmado y tengan fiebre y tos que busquen atención médica [llamando a la línea directa nacional al [número] / llamando a su proveedor de atención médica y compartiendo el historial de viaje reciente / siguiendo otro protocolo de salud nacional].

El [Ministerio de Salud o institución equivalente] también recuerda que existen precauciones diarias simples que todos deben tomar siempre para prevenir enfermedades respiratorias, incluida la COVID-19.

- Lávese las manos frecuentemente con jabón y agua o un gel para manos a base de alcohol;
- Al toser y estornudar, cúbrase la boca y la nariz con el codo flexionado o pañuelo; deseche el pañuelo inmediatamente y lávese las manos;
- Evite el contacto cercano con cualquier persona que tenga fiebre y tos.
- [\[Agregar otras recomendaciones según el momento y el riesgo\]](#)

Desde que la OMS advirtió de este nuevo virus en enero pasado, el país ha tomado una serie de medidas para proteger la salud de la población y de los trabajadores de salud. Ha alertado al personal de salud para estar atentos a pacientes con síntomas respiratorios y un historial de viajes a China u otros países afectados. También ha brindado orientaciones para el manejo clínico y la toma de la prueba diagnóstica para detectar con rapidez casos y responder rápidamente.

El [\[Ministerio de Salud o institución equivalente\]](#) está [\[por ejemplo:\]](#) apoyando una investigación en curso para determinar si se ha producido una mayor propagación por este virus.

Es probable que haya más casos reportados en el país en los próximos días y semanas. El [\[Ministerio de Salud o institución equivalente\]](#) tiene un plan en marcha y continuará actualizando al público según lo ameriten las circunstancias.

Para obtener la información más reciente, visite [\[página web\]](#)

*Ejemplo:*

*Los CDC confirman la propagación de persona a persona del nuevo coronavirus en los Estados Unidos <https://www.cdc.gov/media/releases/2020/p0130-coronavirus-spread.html> (en inglés)*

## PLANTILLA #4: ACTUALIZACIONES BREVES Y REGULARES SOBRE EL NÚMERO DE CASOS DE COVID-19

El [Ministerio de Salud o institución equivalente] confirmó hoy otro caso de COVID-19 en el país que se detectó en [Provincia/Estado/Ciudad]. El paciente [regresó recientemente de China o es un contacto de una persona infectada u otra relación cuando cambie la situación], donde un brote de enfermedad respiratoria causada por este nuevo coronavirus ha estado en curso desde diciembre de 2019. Esto eleva el número total de casos de COVID-19 en el país a [Número].

El [Ministerio de Salud o institución equivalente] confirmó hoy otro caso de COVID-19 en el país que se detectó en [Provincia/Estado/Ciudad]. El paciente [regresó recientemente de China o es un contacto de una persona infectada u otra relación cuando cambie la situación], donde un brote de enfermedad respiratoria causada por este nuevo coronavirus ha estado en curso desde diciembre de 2019. Esto eleva el número total de casos de COVID-19 en el país a [Número].

- Para obtener la información más reciente, visite [página web]

## OTROS ESCENARIOS

- Anuncio retorno de persona infectada por coronavirus con síntomas
- Anuncio retorno personas que estuvieron infectadas, pero ya pasaron la enfermedad y no contagian
- Anuncio de retorno de persona sin síntomas de área con transmisión
- Anuncio primer trabajador de salud infectado por COVID-19
- Anuncio de casos en crucero
- Otros



# COVID-19

Recomendaciones para el **primer anuncio** de un caso y modelos de comunicados de prensa

**Comunicación de Riesgo**

**OPS**



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud  
Américas