



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

# RUMOR/COMUNICACIÓN DE RIESGO

*Contigo, Mejor Salud*

---



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

# CONTENIDOS

## RUMOR

- Qué es?
- Modernidad
- Técnicas/Des-información
- El rumor/noticia

## GESTION DE COMUNICACIÓN DE RIESGO

# EL RUMOR

- No entra en el campo de la ética periodística.
- Roza lo creíble
- En muchas ocasiones no es ocioso
- Surge, la mayoría de las veces, por falta de información oficial. Parte de la incertidumbre.
- Cuando calla no significa que esté muerto.

# Modernidad

“En plena crisis informacional, la irrupción de Internet aumenta el sentimiento de caos, porque establece definitivamente el tiempo real, la instantaneidad, todo ritmo normal de la información. Y porque cualifica el rumor, la noticia no verificada, como una categoría perfectamente natural de la información.”

(Ignacio Ramonet: ‘Calidad y tiranía’, El País, 6 diciembre 1998)...



GOBIERNO DE GALICIA  
MINISTERIO DE SALUD

# Jueves 17 de mayo

## LLAMADA DE ATENCION

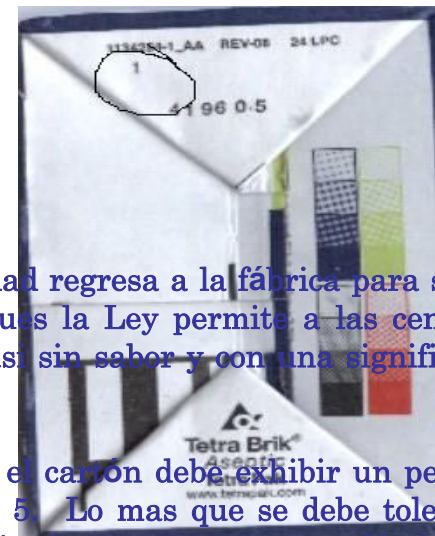
¿Sabéis que la leche en cartón que no se vende dentro del plazo de caducidad regresa a la fábrica para ser re-pasteurizada y vuelve al supermercado de nuevo?. Increíble ¿verdad?. Pues la Ley permite a las centrales lecheras repetir este ciclo hasta 5 veces, lo que termina dejando la leche casi sin sabor y con una significativa reducción de su calidad y valor nutricional.

Cuando la leche llega al supermercado para la venta al consumidor final, el cartón debe exhibir un pequeño número que está marcado en su parte inferior. Ese número varía del 1 al 5. Lo más que se debe tolerar es comprar leche hasta el número 3, es decir, leche que ha sido re-pasteurizada 2 veces, recomendándose no comprar cartones de leche cuyo número sea 4 o 5 ya que ello significa que la calidad de la leche estará degradada. Si compras una caja cerrada, basta verificar el número de la caja ya que todos los cartones en su interior tendrán la misma numeración. Por ejemplo, si un cartón tiene el número 1, significa que es la primera vez que sale de la fábrica y llega al supermercado para su venta, pero si tiene el número 4, significa que caducó 3 veces y que fue re-pasteurizada 3 veces volviendo al supermercado para tratar de ser vendida y así sucesivamente...

Así es que, ya sabéis, cuando compréis leche, mirad el fondo del cartón y no comprad cajas que tengan los números 4 o 5, y para los más escrupulosos, ni siquiera el 3.

En el archivo adjunto podréis ver el número en cuestión. Ir al frigorífico, coger un cartón y comprobar el número, dudo que encontréis el 1 o el 2.

**SI TIENES CONCIENCIA CIUDADANA, DIVULGA ESTE MENSAJE!!**



**Contigo, Mejor Salud**



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

# Viernes 12 de octubre

## Diario Austral de Osorno

El Diario Austral de Osorno - Microsoft Internet Explorer

A-4 ECONOMIA Y NEGOCIOS OSORNO, Viernes 12 de octubre de 2007

### Según cadenas de e-mail el producto lácteo sería "reprocesado" hasta 5 veces

## Derriban mito urbano sobre leche reciclada y números que "avisarían"

Autoridad Sanitaria osornina sostiene que es imposible que productos de envases Tetra Pak sean reutilizado.

Manuel Cifuentes Salinas

Los mitos urbanos, que tanto abundan en nuestra sociedad y que también han ganado espacio a través de internet, pueden afectar o distorsionar la realidad de algunas situaciones. E incluso de productos o rubros específicos.

Ejemplos hay muchos, tales como las propiedades medicinales de algunas gaseosas, los secretos de fabricación de algunos productos o el uso que se le da a otros en la cadena productiva al ser reciclados o reutilizados.

Y le tocó a la leche. Dice la "leyenda" -que desde hace un tiempo circula en las comunidades formales y virtuales- que los envases de leche de Tetra Pak tendrían un número debajo de las cajas que supuestamente indicaría su nivel de calidad.

Efectivamente, el mito precisa que se debe identificar este número, porque de él depende que



Los números que están bajo los envases Tetra Pak son códigos internos de la empresa que los fabrica y no corresponden en nada al contenido, en este caso, leche.

características organolépticas, es decir, de sabor, olor, textura, etcétera.

"Es importante señalar que este tipo de mitos sólo confunden a la comunidad en aspectos tan importantes como los productos alimenticios. Y nosotros fiscalizamos permanentemente que los productos vencidos sean retirados del mercado oportunamente", indicó Carlos Ponce, jefe de Acción Sanitaria de la repartición en Osorno.

### CÓDIGOS

Entonces, ¿a qué responden estos números debajo de la caja de leche? El número no tendría nada que ver con su contenido, sino más bien con un aspecto técnico y circunstancial. Corresponde a la posición que el envase ocupó en el rollo al ser fabricado, lo cual permite complementar la información de producción para garantizar el máximo control respecto a cada envase enviado al mercado: trazabilidad, también se le llama en algunas instancias.

Y agregan: "es imposible que el envase sea reutilizado o que el producto vuelva a la planta luego del vencimiento para una nueva ultrapasteurización. La maquinaria que permite el llenado de producto en el envase, requiere que éste venga en forma de bobina. Por ende, un envase que ya ha sido utilizado, no puede pasar nuevamente por el proceso". Así lo dio a conocer en un comunicado a nivel internacional el grupo Tetra Pak, rechazando que

### BREVES

#### Ventas de bebidas

Las ventas de bebidas refrescantes en Chile aumentaron en 4,6% interanual en el trimestre julio-septiembre, a 457 millones de litros.

Y las ventas acumuladas de bebidas entre enero y septiembre subieron en 4,8%, a mil 435 millones de litros.

Los datos están mostrando una leve desaceleración en el ritmo de ventas, dijo en un comunicado Renato Ramírez, presidente de la Asociación Nacional de Bebidas Refrescantes (Anber).

#### Exploración de gas en Chile

El Ministerio de Minería, a través de un comunicado, informó que siete empresas y consorcios presentaron ayer ofertas en el marco del proceso de licitación internacional para atraer inversiones en exploración y producción (E&P) de hidrocarburos en diez bloques localizados en la cuenca de Magallanes.

Así, las compañías interesadas serían de EE.UU., Canadá, Argentina, Nueva Zelanda, Egipto y Rusia.

Inicio | BARRA... | Baquí... | boletin... | 12 oct... | gripe a... | RV: MU... | Boletin... | Acroba... | Diarios... | El Diari... | 15:55

Salud



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

# TECNICAS /DES-INFORMACIÓN

- Off the record: cuando el periodista recibe un información confidencial no publicable.**
- La filtración: Suministro interesado de la información por parte de una fuente que mantiene el anonimato.**
- Fuentes oficiales/confiables: información que se publica con el consentimiento de la fuente, pero sin el nombre de quién lo emitió.**
- Información en ON**

# EL RUMOR COMO SUSTITUTO DE LA NOTICIA

- La falta de ética periodística
- El mal definido rol que deben cumplir las fuentes de información y la importancia de su fidelidad.
- La postura de las empresas periodísticas ante la opción que deben frente a temas claves relacionados con el poder.
- La avidez por llegar siempre antes que la competencia “golpe noticioso”
- La necesidad del Estado de querer disimular hechos de gran envergadura.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

# Aproximación a la Comunicación de Riesgos

*Contigo, Mejor Salud*

---

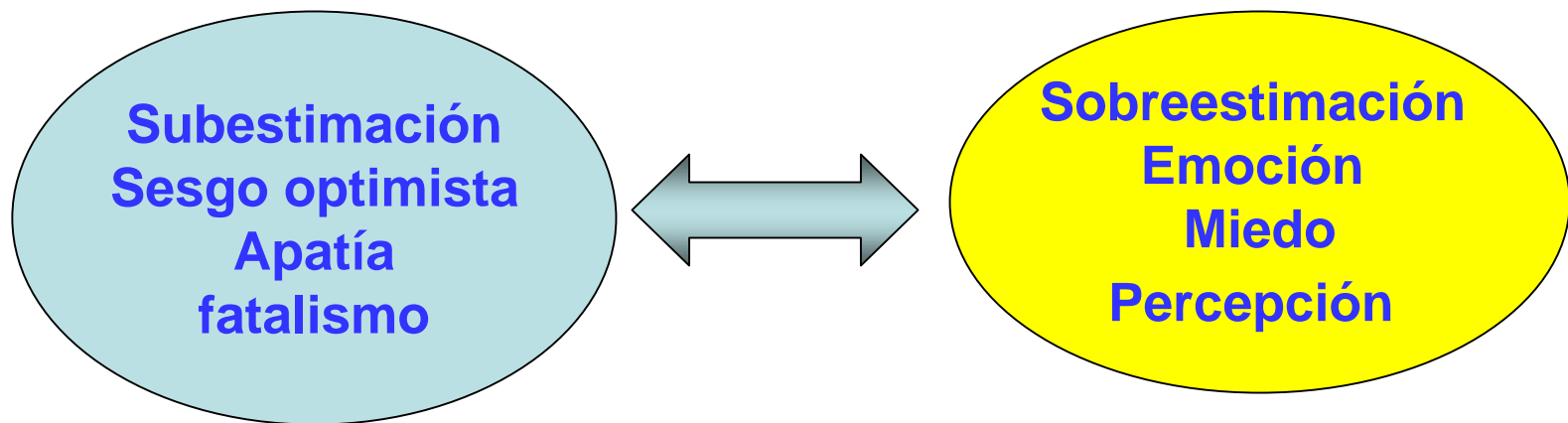


GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

# Comunicación de Crisis/de Riesgo

- **La OMS, en el 2004, se preguntó ¿de qué modo comunicación puede acelerar la contención de un brote? y ¿de qué manera la comunicación puede ayudar a mitigar las repercusiones sociales y económicas?**

# Estimación pública del riesgo



**Percepción y aceptación del riesgo tiene sus raíces en factores culturales y sociales**

# Comunicación de riesgo

□ “Especulación responsable es, reconocer la incertidumbre, compartir, no apuntar al miedo cero, dar a la gente algo que hacer para estar preparados”.

□ Sandman,2005

# Evolución de la Comunicación de riesgos :

**1. Ignorar al público**

**2. Explicar mejor la información sobre el riesgo**

**3. Dialogar con la comunidad**

**4. Incluir al público como socio, participación ciudadana**

# Comunicación de riesgos: implica



# Prevenir los problemas :momentos

**Crisis :emergencia**

**Cuidado:disminuir la  
exposición al  
problema**

**Consenso:toma de decisiones  
Para prevenir,enfrentar**





# **Momentos- Escenarios : Gripe aviar- Influenza –Pandemia de gripe aviar**

- **Prevención** : ¡Cuidado!
- **Manejo del pánico** : “El mundo se entera de la noticia “
- **Momento comunicación de crisis** : ¡Se presentan los primeros casos en el país ¡
- **Momento de volver a la tranquilidad** :  
La recuperación

# Elementos/Comunicación de Riesgos

GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

- Entrega oportuna y precisa de información actualizada de acuerdo a escenarios y temporalidad
- Desarrollo de discurso y mensajes por escenarios horizonte temporal
- Conocimiento de la incertidumbre
- Comprensión de la percepción pública del riesgo
- Conocimiento de mitos y verdades
- Ganar confianza y credibilidad
- Control del rumor
- Manejo de situaciones de crisis de cuidado y consenso

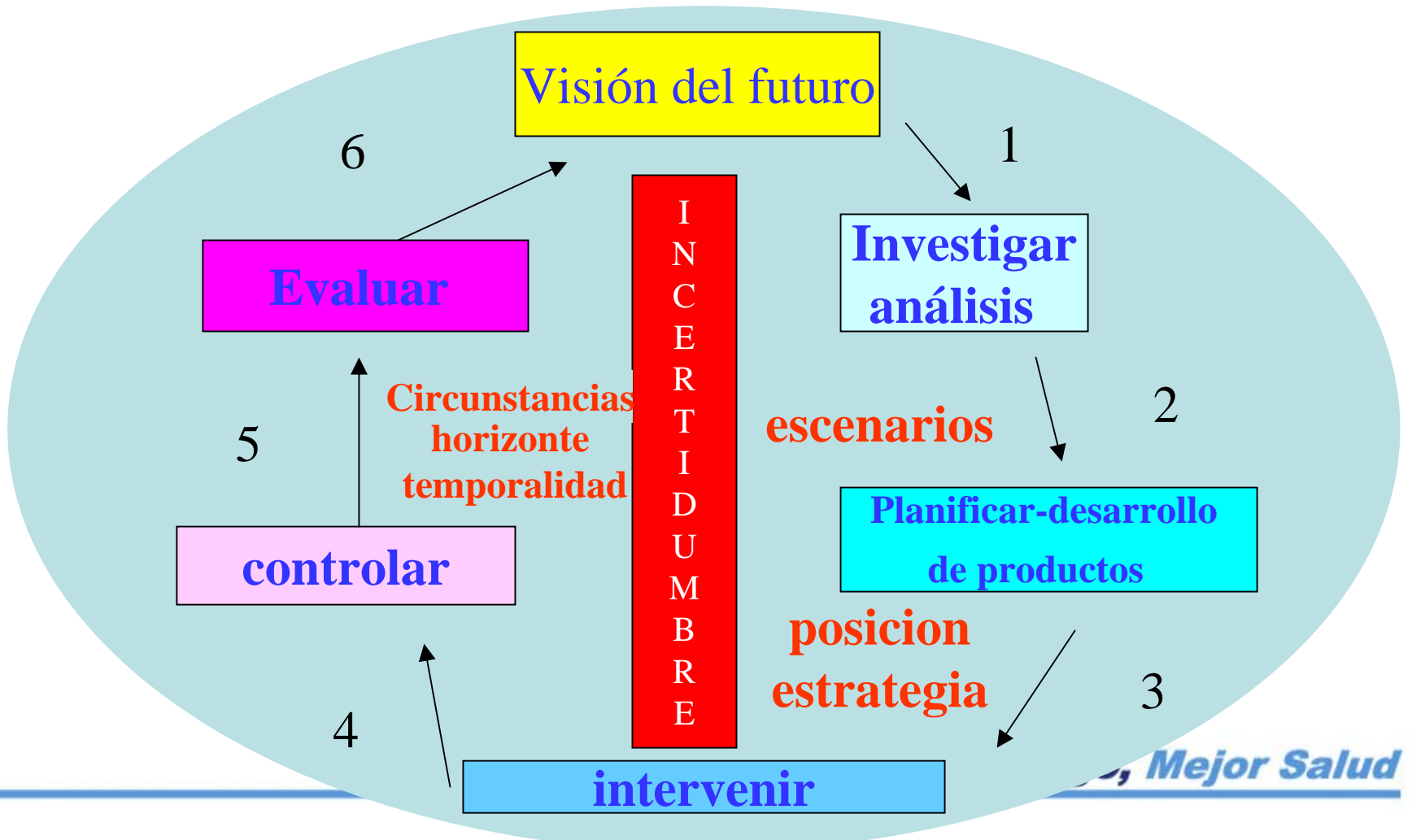
# Procesos de comunicación

- Roles de los actores sociales:  
Estado, organizaciones, medios de comunicación y sociedad civil**
- Relación entre los actores sociales en la construcción de la opinión pública**
- Construir la oferta comunicativa y la demanda comunicacional en relación a las necesidades del problema de salud de acuerdo a los escenarios.**

# Procesos de comunicación

- Generar consensos sociales del abordaje del problema de salud en las dimensiones pública, política y educativa**
- Crear clima comunicacional favorable para incrementar, fortalecer y /o restituir la confianza pública**

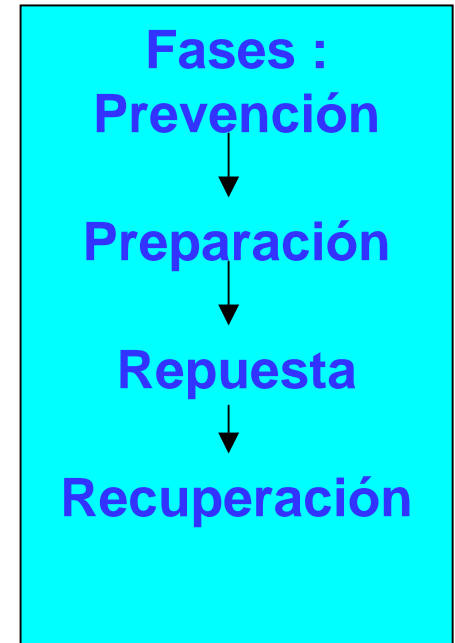
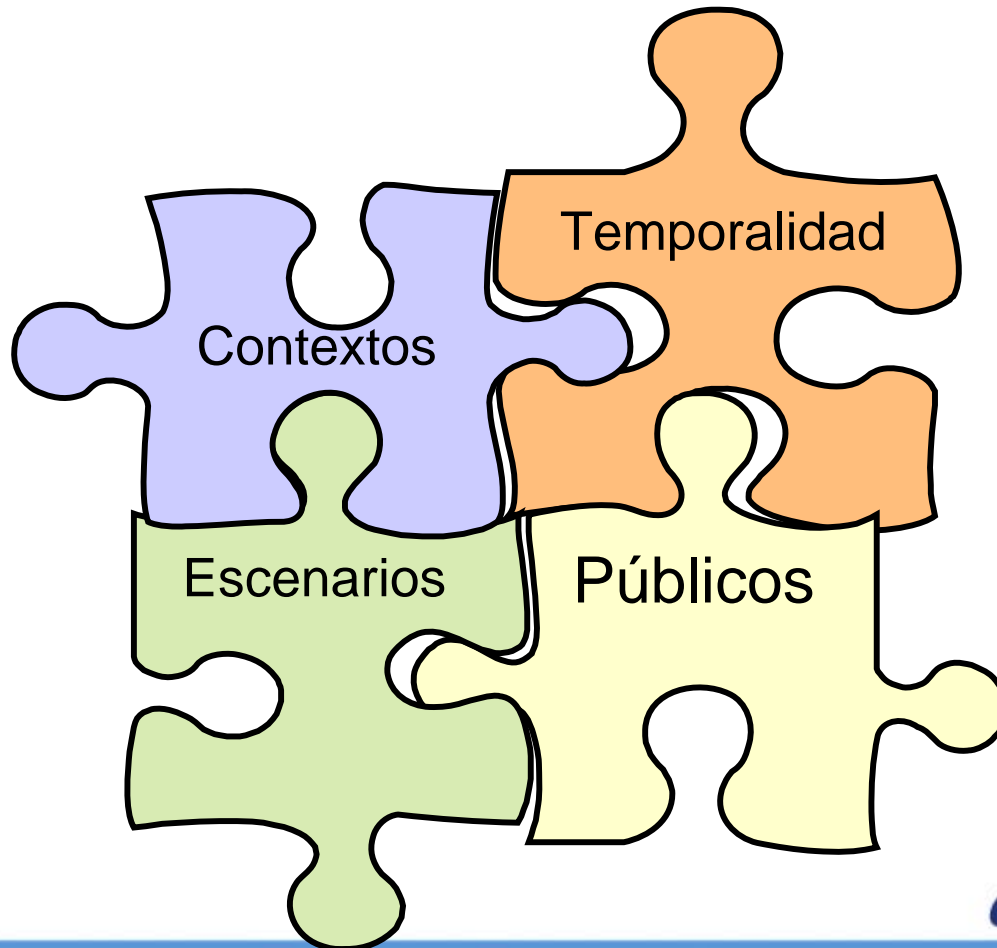
# Gestión de la incertidumbre





GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

# Mensajes Comunicacionales



*Contigo, Mejor Salud*

# Información una necesidad para manejar la incertidumbre

- El rumor crece cuando la información formal es insuficiente, escasa, incoherente, inverosímil y llega fuera de tiempo y lugar.
- La desinformación provoca incertidumbre
- El intercambio diario de información debe ser construido ya que es una estructura artificial , por lo que debe implementarse y sostenerse para ser emitida y legitimizada.
- Proveer de información y lograr la satisfacción de la demanda comunicacional implicara una puesta activa de recursos, tiempo, planificación , coherencia y responsabilidad social de los actores de la sociedad

# ¿ Qué se le debe pedir a los medios de comunicación ?

- Que la difusión sea comprensible y equilibrada, que se incluyan opiniones contrastadas sobre el problema de salud ,sus causas y sus consecuencias, que se use lenguaje accesible sin pérdida del rigor científico
- Que se analicen los problemas de salud en los contextos políticos, sociales y culturales



# ¿Qué se le debe pedir a los medios de comunicación ?

- Apoyar la adopción de medidas preventivas
- Cobertura amplia precisa y oportuna de las medidas preventivas y formas de actuar ante la situación de alarma de salud
- Enfrentar la incertidumbre, fomentando certidumbre
- Comunicar a tiempo



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

# ¿Cuál es el rol de los medios de comunicación?

- Los medios de comunicación como aliados, informando a tiempo y con precisión
- Los medios como sistema de vigilancia de la epidemia dirigida hacia la preocupación del público
- Como parte del Triangulo de la confianza: “funcionarios de gobierno, expertos y medios de comunicación



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

# Comunicación exitosa

- Credibilidad**
- Transparencia de la información y los hechos**
- Conocimiento del público: preocupaciones**
- Confianza**
- Oportunidad**
- Coherencia**
- Consenso**
- Manejo de escenarios y temporalidad**
- Manejo de la incertidumbre**
- Enfoque y gestión multisectorial**
- Redes Sociales**

*Contigo, Mejor Salud*



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

# WEB RSI

**Página Reglamento Sanitario Internacional Chile - Windows Internet Explorer**

http://epi.minsal.cl/epi/html/RSI/RSI.htm

Página Reglamento Sanitario Internacional Chile

## Reglamento Sanitario Internacional



**El cumplimiento de estas regulaciones modernas asegurará que el mundo no sea tomado por sorpresa cuando ocurran brotes y que se reduzcan al mínimo las interferencias de tráfico, comercio y actividad económica**

La entrada en vigor del *Reglamento Sanitario Internacional (2005)* representa importantes medidas de avance para la acción y cooperación internacional en la lucha contra la propagación de las epidemias

### I ANTECEDENTES

En 1951, los Estados miembros de la Organización Mundial de la Salud (OMS) adoptaron el primer Reglamento Sanitario Internacional en 1969; desde entonces se ha enmendado y modificado cuatro veces, la más reciente y completa de ellas en 2005. El 23 de mayo de 2005 la 58ª Asamblea Mundial de la Salud adoptó el Reglamento Sanitario Internacional, en adelante RSI, constituido como un instrumento jurídico internacional cuyo **Propósito es:**

**“prevenir la propagación de enfermedades, proteger contra esa propagación, controlarla y darle una respuesta de salud pública proporcionada a los riesgos, evitando al mismo tiempo las interferencias innecesarias con el tráfico y el comercio”.**

El RSI entró en vigor el 15 de junio de 2007 y será de aplicación gradual hasta el año 2016, a más tardar. Sin embargo, la Asamblea Mundial de la Salud, en mayo de 2006, adoptó la [resolución EB\\_117\\_R7](#) en la que pide a los Estados Miembros que cumplan inmediatamente, con carácter voluntario, las disposiciones del Reglamento Sanitario Internacional (2005) consideradas pertinentes en relación con el riesgo planteado por la gripe aviar y la gripe pandémica.

**Contigo, Mejor Salud**