



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

MINISTERIO DE SALUD

Normativa - 024

“Norma del Manejo de la Comunicación en Emergencia Sanitaria”

Mayo, 2009

CRÉDITOS

Dirección General Ministerio de Salud

- Ministro de Salud
- Vice-Ministra de Salud
- Secretario General

Dirección General de Regulación Sanitaria

Dirección General de Extensión y Calidad de la Atención

Dirección de Planificación y Desarrollo en Salud

Dirección de Vigilancia para la Salud

Dirección de Abastecimiento y Recursos Físicos para la Salud

División General de Recurso Humanos

Dirección General de Docencia e Investigación en Salud

Asesoría Legal

Comunicación Social

RESOLUCION MINISTERIAL

No. 142 - 2009

GUILLERMO JOSE GONZALEZ GONZALEZ, Ministro de Salud, en uso de las Facultades que me confiere la Ley No. 290 "Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo", publicada en "La Gaceta", Diario Oficial, Número 102 del Tres de Junio de Mil Novecientos Noventa y Ocho, Decreto No. 25-2006 "Reformas y Adiciones al Decreto No. 71-98, Reglamento de la Ley No. 290, "Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo", publicado en "La Gaceta", Diario Oficial, Nos. 91 y 92 del once y doce de Mayo, respectivamente, del año dos mil seis, Ley No. 423 "Ley General de Salud", publicada en "La Gaceta", Diario Oficial, No. 91 del 17 de Mayo del año dos mil dos, Decreto No. 001-2003 "Reglamento de la Ley General de Salud", publicado en "La Gaceta", Diario Oficial, Nos. 07 y 08 del 10 y 13 de Enero del año dos mil tres, respectivamente.

CONSIDERANDO:

I

Que la Constitución Política de la República de Nicaragua, en su artículo 59, partes conducente establece: *"Los nicaragüenses tienen derecho, por igual, a la salud. El Estado establecerá las condiciones básicas para su promoción, protección, recuperación y rehabilitación. Corresponde al Estado dirigir y organizar los programas, servicios y acciones de salud"*.

II

Que como Estado Parte del Reglamento Sanitario Internacional (RSI), se debe reforzar la vigilancia en salud en los aeropuertos, puertos y pasos fronterizos terrestres designados, tanto en circunstancias ordinarias, como en los casos de respuesta a eventos que puedan constituir una emergencia de salud pública de importancia internacional, tal como es el caso de la presente amenaza de la Influenza Humana.

III

Que la Ley No. 423 "Ley General de Salud", en su **Artículo 4, Rectoría**, señala que: *"Corresponde al Ministerio de Salud como ente rector del Sector, coordinar, organizar, supervisar, inspeccionar, controlar, regular, ordenar y vigilar las acciones en salud, sin perjuicio de las funciones que deba ejercer frente a las instituciones que conforman el sector salud, en concordancia con lo dispuesto en las disposiciones legales especiales"*; y el Decreto No. 001-2003, "Reglamento de la Ley General de Salud", en su Arto. 19, numeral 17, establece: **"Artículo 19.-** Para ejercer sus funciones, el MINSA desarrollará las siguientes actividades: 17. *Elaborar las políticas, planes, programas, proyectos nacionales y manuales en materia de salud pública en todos sus aspectos, promoción, protección de la salud, prevención y control de las enfermedades, financiamiento y aseguramiento."*



IV

Que el Artículo 3 del Decreto Presidencial No. 25-2009, del 29 de abril del año 2009, se establece que "El Ministro de Salud como Autoridad Sanitaria Nacional deberá establecer todas las medidas de prevención, control y atención necesarias para mitigar el efecto de la epidemia de Influenza Humana, para lo cual deberá involucrar a todos los sectores públicos y privados".

V

Que la Emergencia Sanitaria tiene como objetivo proteger la vida de las personas garantizando la preparación de las condiciones organizativas y de atención a la población para contener y mitigar las consecuencias de dicha epidemia, para lo cual se emiten normas, manuales y recomendaciones a las que deben sujetarse las demás instituciones del Estado, sector privado y población en general.

Por tanto, esta Autoridad

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar para su inmediata implementación y cumplimiento las normativas en las que se establecen las medidas sanitarias específicas y recomendaciones necesarias, que aseguren que en el país se logre el objetivo de controlar la diseminación de la epidemia, las que se enumeran a continuación y forman parte integrante de la presente Resolución Ministerial:

- I. Normas de vigilancia, prevención y control de la influenza humana A/H1 N1 recomendaciones para prevenir la influenza humana en:
 1. Centros de Trabajo.
 2. Centros de Atención a Personas de la Tercera Edad.
 3. Centros Escolares y Universidades.
 4. Centros de Desarrollo Infantil.
 5. Centros Penitenciarios.
 6. Hoteles, Restaurantes y Expendios de Alimentos.
- II. Normas y procedimientos para la detección de casos sospechosos de influenza humana a H1N1 de personas en tránsito nacional e internacional.
- III. Normas para el funcionamiento del centro de operaciones de emergencias (COE) del MINSA, en el contexto de la emergencia sanitaria nacional por influenza humana.
- IV. Organización de los Servicios de Salud para el manejo de la Influenza Humana (Fase Preparatoria) Organización de los Servicios de Salud ante la Influenza Humana (Fase Respuesta y Mitigación)
- V. Guía para el Sistema de Transporte de enfermos por influenza humana A/H1 N1.
- VI. Protocolo de Manejo de Pacientes con influenza humana A/H1 N1.

- VII. Recomendaciones desde el Poder Ciudadano para la vigilancia, prevención y control de Contagio de la Influenza Humana.
- VIII. Normativa del Manejo de la Comunicación en Emergencia Sanitaria.
- IX. Guía Metodológica para la Educación Comunitaria en Influenza Humana.

- SEGUNDO:** Las normas aprobadas en la presente Resolución Ministerial, son de obligatorio cumplimiento para todas las instituciones del Estado vinculadas, prestadores privados de servicios de salud y población en general.
- TERCERO:** Es responsabilidad de las distintas Direcciones Generales del Ministerio de Salud, y de los Directores de SILAIS, de conformidad a su ámbito de competencia, darle seguimiento al estricto cumplimiento de cada una de las normativas aprobadas en la presente Resolución Ministerial.
- CUARTO:** Los Directores Generales y Directores de SILAIS deberán en un periodo no mayor a los tres días, posteriores a la aprobación de esta Resolución, presentar un plan de implementación y seguimiento de estas normativas, debiendo informar a la Dirección Superior sobre la ejecución de las mismas.

Dado en la Ciudad de Managua, al primer día del mes de mayo del año dos mil nueve.



MINISTRO
DE SALUD

GUILLERMO JOSE GONZALEZ GONZALEZ
MINISTRO DE SALUD

Contenido

I. Justificación	4
II. Soporte Jurídico	4
III. Definiciones	4
IV. Objetivo	4
V. Campo de Aplicación	5
VI. Población Objeto	5
VII. Disposiciones	6

I. Justificación

Ante una crisis es necesario implementar mecanismos de comunicación que permitan informar de forma sistemática a la población sobre la situación que se atraviesa a fin de educarla, orientarla y guiarla para que implementen las medidas y actividades contribuyan al cuidado de su salud, la de su familia y su comunidad.

Toda información que se le brinde a la población debe contribuir a mantener la calma en la población, se debe evitar rumores y especulaciones que agraven la situación de emergencia sanitaria, esto último contribuye a evitar repercusiones socioeconómicas importante y a que la población participe activamente en la prevención y control de la emergencia.

II. Soporte Jurídico

- A) Ley No. 423, Ley General de Salud.
- B) Decreto No. 001 – 2003, Reglamento de Ley No. 423
- C) Reglamento Sanitario Internacional
- D) Decreto Presidencial No. 25 - 2009: Declaratoria de Emergencia Nacional
- E) Resolución Ministerial No. 141- 2009: Declaración de Emergencia Sanitaria

III. Definiciones

1. **Comunicación:** es el traspaso de información, desde un emisor, mediante un mensaje, hacia un receptor.
2. **Comunicación en situación de crisis:** consiste en informar a la población de forma sistemática, coherente y oportuna a fin de fomentar la confianza en las autoridades durante una situación anormal.
3. **Conferencia de Prensa:** reunión de reporteros para anunciar algo y para presentar a expertos que responderán a las preguntas; es un evento con un propósito claro.
4. **Comunicado de Prensa:** se trata de una nota de Prensa oficial (de la institución), en ésta se deja sentada la posición institucional sobre determinado hecho o información.
5. **Información:** conjunto de hechos significativos y pertinentes que describen sucesos o entidad.

Organización de los servicios de salud para el manejo de Influenza Humana tipo A

6. **Información veraz:** conjunto de hechos significativos y pertinentes que describen un suceso de forma verdadera
7. **Información objetiva:** relatar los hechos tal y como son, sin adjetivos o valoraciones.
8. **Medios alternativos:** aquellos que se utilizan para llevar de forma directa el mensaje a la población. Son medios alternativo: el perifoneo, las visitas casa a casa, los murales, la representaciones culturales, la ferias, los piquetes informativos y las asambleas comunales, entre otros.
9. **Medios de Comunicación:** conjunto de medios que son utilizados para difundir información a una audiencia amplia y diversa, los cuales moldean la opinión pública que se brinda, otorgándole un grado de credibilidad y confianza. Los Medios de Comunicación pueden ser escritos, televisivos y radiales o interactivos como el Internet.
10. **Nota de Prensa:** género periodístico, que en forma escrita se utiliza para informar de un determinado hecho o sucesos.
11. **Plan de Medios:** estrategias de Comunicación que se implementan para difundir información a la población en general.
12. **Vocero único:** persona nombrado por las máximas autoridades del Gobierno (Presidente de la República) para brindar información a la población.

IV. Objetivo

Proporcionar los lineamientos para el manejo de la comunicación en las emergencias sanitarias.

V. Campo de Aplicación

El cumplimiento de esta norma es de carácter obligatorio y debe ser aplicada por todos los funcionarios del área de comunicación social del Ministerio de Salud

VI. Población Objeto

Población en General.

VII. Disposiciones

1. Conformar un comité técnico intersectorial de comunicación social, cuyas funciones serán de carácter operativo y facilitarán al Vocero único toda la información y mensajes que la población tiene y debe conocer.
2. El comité técnico debe ser conformado por especialistas en la materia y un comunicador de cada Institución que integran el Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Prevención de Desastres.
3. El comité técnico debe elaborar un Plan Nacional de Comunicación social, con el objetivo de informar a la población sobre las medidas de prevención y acciones que desarrolla el Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional para evitar la propagación de la epidemia.
4. Desarrollar tres ámbitos de la comunicación dirigida a la población en general, a lo interno de la institución e interinstitucional.
5. Garantizar que la población reciba información, rápida, oportuna y precisa con veracidad y objetividad a fin de mantener la confianza en las acciones de las autoridades gubernamentales y que además permita la participación efectiva de la ciudadanía en la protección de su salud
6. Garantizar que se brinde información que ocasione perturbación social, situaciones indeseada e imprevista, así como consecuencias negativas a la economía.
7. Velar por que se brinde información que permita contrarrestar los rumores, especulaciones, falsas noticias y aquellas que puedan general grupos interesados a crear el caos e inestabilidad.
8. Difundir mensajes educativos coherentes y recomendaciones generales únicos en los diferentes medios masivos de comunicación y a través de medios alternativos (P. ejemplo: perifoneo, visitas casa a casa, murales, representaciones culturales, ferias, piquetes informativos, asambleas comunales, actos religiosos, etc) para obtener mejores resultados en la prevención de la enfermedad.
9. La información debe estar orientada a informar y educar a la población sobre las medidas de prevención y las acciones a desarrollar para enfrentar la enfermedad y proteger la salud del individuo, de la familia y la comunidad.
10. Actualizar mensajes de forma regular de acuerdo al comportamiento de la emergencia y del conocimiento científico.

Organización de los servicios de salud para el manejo de Influenza Humana tipo A

11. Proporcionar mensajes cortos, claros y expresados en lenguaje sencillo, fácil de comprender,
12. Evitar el uso de tecnicismos en los mensajes.
13. Definir como máximo tres mensajes claves y que respondan al: qué, cómo, cuándo, dónde, porqué y/o para qué.
14. Definir horarios de información, de acuerdo a la emergencia sanitaria, para atender a los Medios de Comunicación, a través de Conferencias de Prensa, convocándose a ésta cuando exista la seguridad de que se tiene algo importante o nuevo que informar. Se invita a los principales medios, por lo menos con tres horas de anticipación.
15. Realizar las conferencias de prensa, en un lugar que facilite la entrada y salida del vocero único para evitar en lo posible que este último llegue a quedar “aprisionado” entre cámaras y micrófonos al llegar o retirarse del lugar.
16. Unificar la información que se brinde a los Medios de Comunicación, manejar el mismo discurso.
17. El vocero oficial, debe tener un amplio conocimiento del tema, facilidad de palabra, y un lenguaje corporal que proyecte seguridad y empatía.
18. Transmitir la información con calma, reconocer los errores y deficiencias, centrar la atención en la franqueza y transparencia, no entrar en polémica, ser cuidadoso al hacer comparaciones de riesgo y enfrentar la parte emocional de la crisis.
19. Desarrollar sondeos de opinión para valorar el conocimiento de la población sobre los mensajes que recibe y adaptarlos al momento que se está viviendo.
20. Establecer una relación de confianza entre la fuente y los reporteros; así como entre los medios de comunicación y el público, a fin de evitar rumores o chismes que puedan hacer que la crisis empeore.
21. Desarrollar materiales de comunicación de acuerdo a las características de la emergencia y tomando en cuenta la ideosincracia, cultura, lenguas de las comunidades étnicas, principalmente, a través de: Cuñas radiales, folletos, spot de televisión, afiches, volantes, asambleas, vallas de carreteras, sitios web, otros.
22. Establecer mecanismos de comunicación con instituciones del Estado, medios de comunicación, agencias de cooperación, organismos no gubernamentales, empresa privada, autoridades locales, líderes religiosos, líderes comunales, Población organizada en los Gabinetes del Poder Ciudadano, a fin de obtener la colaboración necesaria para implementar el Plan de comunicación.

Organización de los servicios de salud para el manejo de Influenza Humana tipo A

23. Crear un sitio oficial en Internet como parte del Plan de comunicación de lucha antipandémica y crear enlaces con otros sitios similares.
24. Conformar un equipo de monitoreo de las estrategias de comunicación y de la información generada por medios de comunicación locales e internacionales.
25. Desarrollar sondeos de opinión para valorar el conocimiento de la población sobre los mensajes que recibe.