



## Emergencias por radiación

La Comunicación de Riesgos durante Crisis y Emergencias (CERC, por sus siglas en inglés) de los CDC es un marco de trabajo, basado en la evidencia, para comunicarse eficazmente durante emergencias de salud pública. La comunicación es una de las herramientas fundamentales en la respuesta a una emergencia y puede afectar el resultado de manera significativa. Los principios de la CERC aplican a cualquier emergencia de salud pública y pueden ayudar a los comunicadores, a los líderes y al personal de respuesta a comunicarse con el público en una emergencia por radiación.

**1. Sea el primero.** A medida que se desarrolla un evento, las personas tienden a seguir a sus primeras fuentes de información; por lo tanto, es importante que los mensajes de su agencia, con información correcta, se difundan antes que los demás. Puede que antes de una emergencia por radiación haya muy pocas advertencias o ninguna advertencia. Llegar a aquellas personas afectadas con la información para mantenerlas seguras es un primer paso decisivo en la respuesta a una emergencia por radiación.

- La preparación lo ayuda a ser el primero. Trabaje con expertos técnicos para hacer un plan de comunicaciones con mensajes clave. Haga un plan para la difusión de los mensajes y para medios alternativos si los medios de comunicación convencionales no están funcionando. Algunos ejemplos podrían incluir el Sistema Integrado de Alertas y Avisos Públicos (IPAWS, por sus siglas en inglés), planes para imprimir y distribuir hojas informativas, y camiones con altavoces.
- En cuanto ocurra un evento, use todos los medios posibles para llegar con este mensaje interagencial autorizado a aquellas personas que podrían ser afectadas: *"Vaya adentro. Quédese adentro. Manténgase en sintonía"*.

**2. Dé información correcta.** Los comunicadores deben trabajar estrechamente con los líderes, científicos y expertos médicos de la respuesta. Esta es la única manera de mantener la información y las directrices actualizadas durante un evento que está evolucionando. La comunicación de riesgos durante una emergencia por radiación, de cualquier magnitud, requiere mantener un delicado equilibrio entre la velocidad y la precisión.

- Sea transparente acerca de lo que se sabe y lo que no se sabe. Decir dónde se encuentran los vacíos en la información ayuda a evitar que las personas llenen esos vacíos con especulaciones y rumores.
- Dar la información correcta también significa que esta debe ser entendida. Use un lenguaje sencillo en los mensajes. Prepare mensajes de apoyo para explicar más los conceptos, los detalles del evento y el razonamiento que justifica las medidas que se recomienda tomar.
- Capacite a expertos técnicos para que sirvan de portavoces y prepárelos con tiempo para algunas de las preguntas que podrían surgir.



**Centers for Disease  
Control and Prevention**  
National Center for  
Environmental Health

# Emergencias por radiación (continuación)

**3. Sea creíble.** Durante una emergencia por radiación, las medidas de protección necesarias variarán según el lugar y cambiarán con el paso del tiempo. A medida que la situación evolucione, las personas necesitarán confiar en las directrices de salud pública, tener confianza en sus fuentes y saber que cuentan con una fuente confiable a la que puedan recurrir para obtener información oportuna y que salva vidas.

- Los mensajes que circulen dentro de las agencias de respuesta, y entre ellas, deben ser uniformes. Incluso pequeñas diferencias en la redacción pueden causar confusión o dudas.
- Solo proporcione la información que esté bajo el dominio y responsabilidad de su agencia. Por ejemplo, en un evento terrorista, la policía o el Buró Federal de Investigaciones (FBI) deben responder las preguntas acerca de quién podría haber causado el evento, mientras que las autoridades de salud pública pueden explicar el proceso de descontaminación segura.
- Proporcione actualizaciones con regularidad, además de cualquier anuncio o mensaje nuevo. Dígale al público cómo puede obtener información de manera confiable.

**4. Expresé empatía.** En una emergencia por radiación, las personas se sentirán en *shock* y vulnerables. En ataques a gran escala, se perderán muchas vidas y habrá una gran cantidad de infraestructura destruida. Es posible que las personas se vean consumidas por el temor o la pena. Reconocer estas experiencias con empatía hace que las personas se sientan escuchadas y comprendidas y, por lo tanto, más dispuestas a escuchar y a seguir las directrices de las autoridades.

- Expresé empatía en los primeros 30 segundos cuando le hable al público. En algunos casos, puede que el portavoz pertenezca a la población afectada, pero en otros quizás sea una persona que no pertenezca a ella.
  - » Ejemplo: *“Entendemos la ansiedad y el temor que sienten al estar refugiados en el lugar donde se encuentran y mientras esperan más información. Estamos comprometidos a darles información y consejos sobre cómo mantenerse seguros a medida que la situación vaya cambiando”.*
- Siga comunicándose con empatía a medida que los mensajes cambien.
  - » Ejemplo: *“Puede que salir del refugio o de casa en estos momentos les produzca temor y desorientación. Los expertos han medido cuidadosamente los niveles de radiación y determinaron que lo más seguro de hacer es evacuar el área”.*

- Los mensajes y las actividades de alcance prioritarios están dirigidos a la población afectada. Es probable que una emergencia por radiación capte la atención de personas que se encuentren fuera del área, como se observó en el desastre de Fukushima Daiichi, donde personas de todo el mundo se preocuparon. No deje a un lado esas preocupaciones. Expresé que entiende cómo se sienten esas personas y proporcione información acerca de si enfrentan riesgos o no.

» Ejemplo: *“Las emergencias por radiación no son sucesos comunes, y entendemos que las personas en todo el mundo podrían estar ansiosas y asustadas en estos momentos”.*

**5. Fomente la acción.** En una emergencia, las personas quieren sentirse empoderadas, no victimizadas, y tener algo que puedan hacer. Los mensajes de acción deben ser cortos y fáciles de recordar ya que las personas podrían tener la mente llena de pensamientos y preocupaciones. En algunos casos, tomar estas medidas salvará vidas.



- El primer mensaje en una emergencia por radiación fomenta la acción: *“Vaya adentro. Quédense adentro. Manténgase en sintonía”.*
- En las fases de respuesta que sigan, según sea adecuado, se puede alentar a las personas a que hagan donaciones para quienes se encuentren en el área afectada o a que reciban a evacuados en sus casas.

**6. Muestre respeto.** Comunicarse con respeto es incluso más importante cuando las personas se sienten vulnerables. La comunicación respetuosa permite tener buenas relaciones.

- Dirijase al público usando un lenguaje sencillo y explicando los motivos detrás de las medidas y órdenes. Aunque puede que usted sea un experto y esté familiarizado con los matices y las posibilidades en una emergencia por radiación, la mayoría de las personas no tendrán los mismos conocimientos. No es algo en lo que tengan que pensar todos los días.
- Nunca descarte las preguntas de una persona ni se ría o burle de ellas. Hay muchos mitos y percepciones equivocadas sobre la radiación.