



**Comunicar sobre el COVID-19
desde la Farmacia de Comunidad**

COMUNICACIÓN EN CRISIS

29 de abril de 2020



Expositora

Dra. Alejandra Fernández Jiménez

Licenciada en farmacia.

Maestría en administración y dirección de empresas.

Maestría en comunicación estratégica.

Experiencia en empresas farmacéuticas nacionales y transnacionales, en farmacia de comunidad, en visita médica y en el área comercial.

Actualmente docente de la Facultad de Farmacia de la Universidad de Costa Rica y farmacéutica en el Centro Nacional de Información de Medicamentos (CIMED)





PROPÓSITO

Ofrecer a los farmacéuticos herramientas, mediante la revisión de conceptos de comunicación en crisis, para el adecuado abordaje de la pandemia por COVID-19 desde la farmacia de comunidad



CONTENIDO

1. Crisis: situación y cambios requeridos
2. La farmacia de comunidad como centro de información
3. Ejes básicos de la comunicación en crisis
 - Anticipación
 - Oportunidad
 - Credibilidad y confianza
 - Capacidad de gestión de la comunicación
 - Participación



I. Crisis: situación y cambios requeridos



CRISIS



Ruptura



Excepcionalidad



**Alteración de estabilidad
y el equilibrio**



SITUACIÓN

Conflictos

Desconfianza

Tensiones

Desacuerdos





CAMBIOS REQUERIDOS

ELECCIONES ADECUADAS

DECISIONES PERTINENTES



II. La Farmacia de Comunidad como Centro de Información



DE UNA CRISIS NO SE SALE SOLO

El **farmacéutico** es
un pilar fundamental
en esta situación de salud





FARMACIA: su finalidad no es el medicamento sino el ser vivo enfermo



*“ La farmacia no se entiende sin el medicamento y la problemática científico técnica inherente a su mundo, pero este no sería necesario sin la existencia del **ser vivo enfermo**, con toda su **complejidad sociológica y humanística**.*

(Puerto Sarmiento 1997, 9)



FARMACIA: parte del sistema de salud





Farmacia: Centro de Información

La farmacia comunitaria representa el centro de información de salud más accesible para las personas

Complejidad de las consultas

Abundancia de información no fiable



III. Ejes básicos de la comunicación en crisis

Comunicación

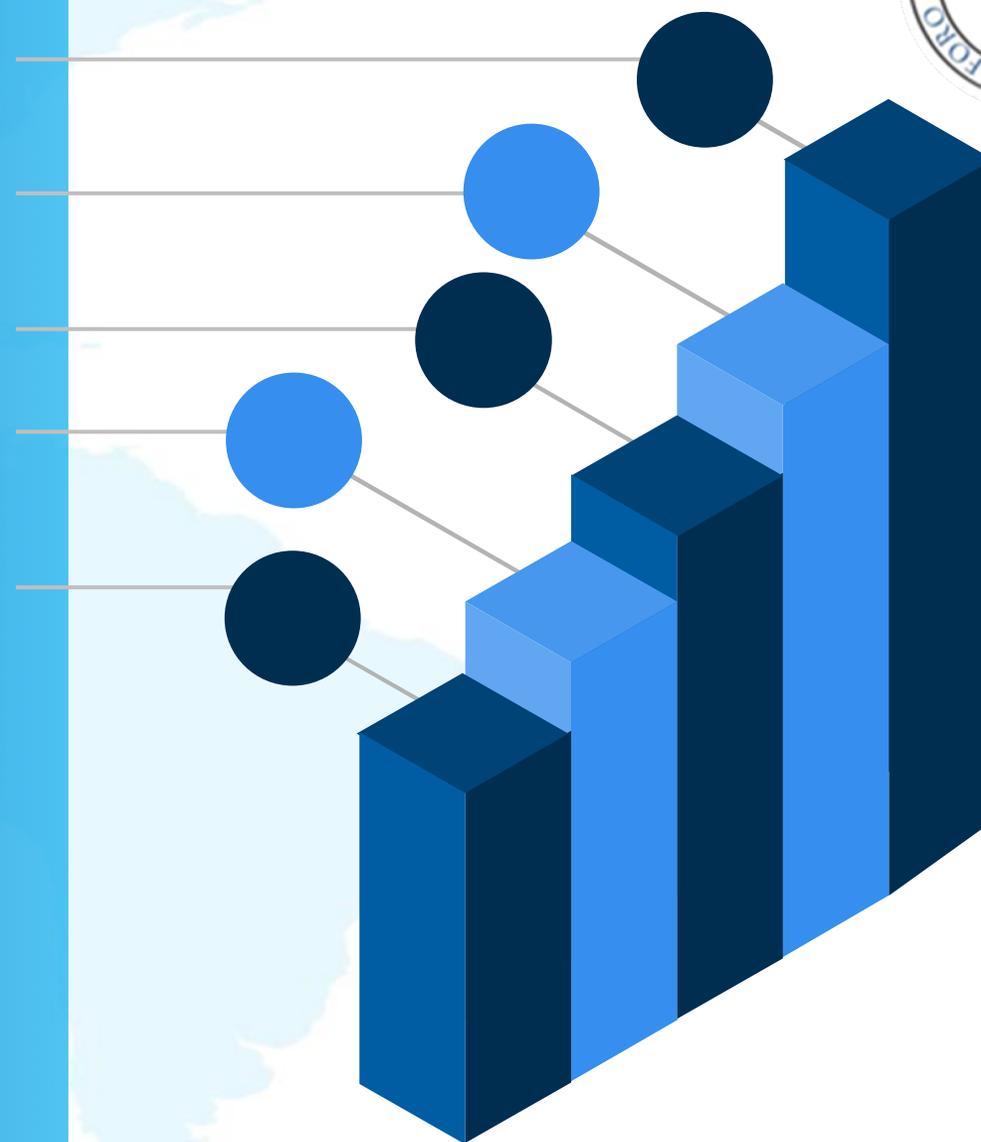
- Hacer a una persona participe de lo que se tiene.
- Hacer saber a alguien algo.
- Transmitir señales mediante un código común (emisor – receptor)

<https://dle.rae.es/comunicar?m=form>





ANTICIPACIÓN
OPORTUNIDAD
CREDIBILIDAD
CAPACIDAD DE GESTIÓN
PARTICIPACIÓN



5

**EJES BÁSICOS DE LA
COMUNICACIÓN
EN CRISIS**



1. ANTICIPACIÓN

Amenazas: incertidumbre, miedo y aprendizaje en la marcha

Actualización diaria de la información oficial

**FARMACIA DE COMUNIDAD:
ACTIVIDAD ESTRICTAMENTE NECESARIA**



2. OPORTUNIDAD

● **GRUPO 1: "COMPRARON" EL MENSAJE DE LAS AUTORIDADES SANITARIAS.**

- Tienen exceso de información
- Tienen "miedo"
- Pueden estar "cansados"

● **GRUPO 2: AÚN NO "COMPRAN" EL MENSAJE DE LAS AUTORIDADES SANITARIAS**

- No tienen aún interiorizada la percepción de riesgo.



Empatía:

- **escucha activa**
- **Responder con precisión y utilidad**
- **No insinuar que las personas no deben preocuparse**

Transparencia: brinde información correcta y oportuna

Hablar con calma pero con rigor:

“ Esto es serio, tómelo en serio también”

No infundir mas tranquilidad de la necesaria: evite decir “todo ira bien”

Dar un mensaje de esperanza



3. CREDIBILIDAD Y CONFIANZA



4. CAPACIDAD DE GESTIÓN

GRAN RETO: influenciar a cada paciente a apreciar los riesgos y a quitar el miedo.

PREVENCIÓN: diga lo que el paciente puede y debe de hacer

Influenciar la percepción de riesgo

- A las personas no les gusta aceptar los riesgos
- No les gusta que estos sean controlados por otros
- Les gusta sentir que tienen el control y que es mas voluntario



CAPACIDAD DE GESTIÓN

CREDIBILIDAD:
posicionar la credibilidad y la confianza del público en las autoridades sanitarias proporcionando información correcta y con base científica, pero reconociendo las incertidumbres, con honestidad, conocimiento y compromiso

PRIVACIDAD: proteja la privacidad de los pacientes y de sus contactos

DISIPE RUMORES: Evite las especulaciones y las conjeturas, la información incorrecta y las suposiciones erróneas cuanto antes.

COVID - 19



Recomendaciones para ir a la farmacia

De camino a la farmacia



Guarde una distancia de al menos un metro y medio con las otras personas.



Si es necesario esperar en el exterior, evite aglomeraciones y guarde la distancia (1.5 mts) con las otras personas.



En la farmacia: No toque el mostrador, los muebles ni otros productos.



Compre solo lo que realmente necesita.

Sea rápido en su visita.



Si tiene que estornudar cúbrase con el codo flexionado.



Respete a su farmacéutico, es el profesional en salud.



Vaya a la farmacia solo, sin niños ni acompañantes y únicamente si es estrictamente necesario ir.

CAPACIDAD DE GESTIÓN

Uso de recursos informativos

Fuente: Colegio de Farmacéuticos de Valladolid (Adaptado)





COVID-19

Debemos lavarnos las manos antes de:

- Atender a un paciente
- Una tarea de limpieza
 - Ingerir alimentos
- Entrar a la farmacia
- Salir de la farmacia

Y después de:

- Atender a un paciente
- Contacto con el entorno de un paciente
 - Exposición a líquidos corporales
 - Una tarea de limpieza
- Manipular dinero o métodos de pago
 - Entrar a la farmacia
 - Salir de la farmacia

Es muy importante
usar agua
y jabón o una
solución alcohólica



Asesoramiento farmacéutico para pacientes que llegan con consultas asociadas al SARS-CoV-2

- No minimice la preocupación de las personas.
- Explique y comparta las acciones que está haciendo el gobierno y las entidades de salud.
- Exprese empatía.
- Derive al paciente al centro de salud, cuando así lo considere necesario.
- Comunique al público lo que puede hacer (Lavarse las manos con agua y jabón, toser o estornudar en el lado interno del codo).

Durante el asesoramiento farmacéutico, la confianza y la credibilidad son claves para una efectiva comunicación de riesgos.

Puede consultar la Guía de Actuación Profesional para conocer más a respecto de este y otros temas relacionados.





Limpieza General de la Farmacia

- Limpiar el entorno, superficies metálicas y de vidrio, escritorios, equipo, artículos, accesorios, etc.
- Recordar limpiar con mayor frecuencia superficies de alto tránsito como las vitrinas y los llavines de las puertas.
- Materiales: guantes, toallas desechables, desinfectantes como: etanol al 60%- 80 %, desinfectantes que contienen cloro, ácido peracético o cloroformo.
- Frecuencia: La frecuencia debe de ser constante, según el flujo del personal.

La limpieza del área de atención debe realizarse con mayor regularidad.



Mascarilla quirúrgica

1 Es un dispositivo desechable que crea una barrera física entre la boca y la nariz del usuario y los posibles contaminantes en el entorno inmediato.

2 Pueden ayudar a reducir la exposición de la saliva y las secreciones respiratorias a otras personas.

3 No brindan protección completa contra gérmenes y otros contaminantes debido al ajuste flojo entre la superficie de la mascarilla y la cara.

4  Las mascarillas quirúrgicas no deben usarse más de una vez.

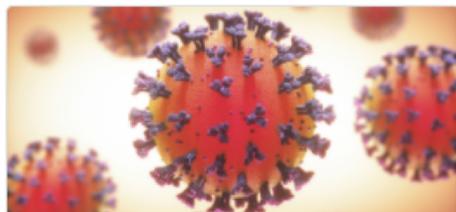
5 Si está dañada o sucia o si la respiración a través de la mascarilla se vuelve difícil, debe quitársela, desecharla con seguridad y reemplazarla por una nueva.

6 Para desechar de manera segura su mascarilla, colóquela en una bolsa de plástico y tírela a la basura. Lávese las manos después de manipular la mascarilla usada.



Aviso sobre mensajes fraudulentos en relación con la OPS/OMS y la COVID-19.

Recursos sobre COVID-19



Guías Técnicas de OMS



Guías Técnicas de OPS



Situación en las Américas



Materiales de comunicación

COVID-19

Enfermedad por coronavirus 2019

10 FORMAS DE AYUDAR A LAS PERSONAS MAYORES Y/O CON ENFERMEDADES SUBYACENTES QUE VIVEN CON USTED



Controle diariamente si presentan síntomas como **fiebre, tos y dificultad para respirar**.



Si algún integrante del hogar tiene **síntomas**, evite el contacto físico e intensifique las medidas de prevención.



Si ellos presentan síntomas de COVID-19, **contacte de inmediato a su proveedor de salud**.



Aliéntelos a **mantener un estilo de vida saludable**: comer alimentos nutritivos, dormir lo suficiente, no fumar, mantenerse activo, limitar el consumo de alcohol y seguir los consejos médicos.



Limpie y desinfecte regularmente las superficies y mantenga la casa bien ventilada.



Evite **compartir objetos** como vasos, cubiertos y toallas.



Asegúrese de que tengan sus **medicamentos** regulares para al menos un mes en caso de tener que quedarse en casa. Anímelos a seguir los consejos médicos sobre la toma de sus medicamentos.



Sigan las medidas de **distanciamiento físico** de su área y **eviten los espacios compartidos**, como grandes reuniones.



Si deben ir al centro de salud, usen **mascarilla** si hay disponibles y, en lo posible, **eviten el transporte público**.



Sea **amable y muestre empatía**. Hable con ellos y escúchelos. Ayúdelos a sobrellevar el estrés.



OPS



Organización
Panamericana
de la Salud



Organización
Mundial de la Salud

Conócelo. Prepárate. Actúa.

www.paho.org/coronavirus

COVID-19

Enfermedad por coronavirus 2019

CUBRA SU TOS

EVITE QUE LAS PERSONAS A SU ALREDEDOR SE ENFERMEN



Cúbrase la boca y la nariz con un pañuelo desechable al toser o estornudar.

Deseche el pañuelo usado en un basurero y lávese las manos con agua y jabón, o use un gel para manos a base de alcohol.



Si está enfermo y hay **mascarillas disponibles, úselas para proteger a los demás**.



Si no tiene un pañuelo desechable, **tosa o estornude en el pliegue interno del codo, no en las manos**.

OPS



Organización
Panamericana
de la Salud



Organización
Mundial de la Salud

Conócelo. Prepárate. Actúa.

www.paho.org/coronavirus

5 COVID-19 CRIANZA

Mantenga la Calma y Maneje el Estrés

Este es un tiempo de estrés. Trabaja a tu ritmo, pero que así puedas cuidar de sus hijos.

Usted no está solo/a

- Mil millones de personas tienen los mismos miedos que nosotros. Encuentra a alguien con quien pueda hablar sobre cómo se siente usted. Escúchelo a esa persona. Entre aquellos roles sociales que se hagan entre ellos.

Tome un Descanso

- Todos necesitamos tomar un descanso. Cuando sus hijos estén dormidos, haga algo divertido o relajante para sí mismo. Haga una lista de actividades relajantes que le gustaría hacer a usted. ¡No lo olvide!

Escuche a sus hijos

- Se aburre y escuche a sus hijos. Sus hijos tendrán su propia inquietud en su vida. Escuche a sus hijos cuando ellos cuenten cómo se sienten. Afirme los sentimientos que tienen a cambio de consuelo.

Hacer una Pausa

Prepara una actividad relajante de 1 minuto que usted pueda hacer cuando sienta ansiedad o estrés.

Paso 1: Preparación

- Encuentra una posición cómoda, sentado con los pies planos en el piso y las manos descansando en tu regazo.
- Diérselo que a ti es más cómodo.

Paso 2: Pausa, sentir, cuerpo

- Pregúntese: "¿Qué estoy pensando ahora?"
- Observa sus pensamientos. ¿Son negativos o positivos?"
- Observa sus emociones. ¿Si son buenas entre de felicidad o no.
- Observa cómo se siente su cuerpo. ¿Hay dolor o tensión?"

Paso 3: Conciencia en su respiración

- Escuche cómo sale y entra cada suspiro.
- Puede poner la mano sobre su estómago y sentir cómo sale y baja con cada respiración.
- Quizás usted quiera decirse a sí mismo: "Está bien. Solo lo que sea, estoy bien."
- Luego, solo enfócate a su respiración por un rato.

Paso 4: Volviendo

- Observa cómo se siente todo su cuerpo.
- Escuche los sonidos en la habitación.

Paso 5: Reflexionando

- Pregúntese: "¿me siento diferente de alguna forma?"
- Cuando usted está listo, abra los ojos.

Hacer una Pausa también puede ser útil cuando a usted o a sus hijos le están fastidiando o que fastidiando algo mal. Le da la oportunidad a usted de estar más calmado. Una pausa respiraciones profundas, o conectando con la sensación del peso del piso de sus pies, pueden hacer la diferencia. ¡Tómela cuando necesite una Pausa con sus hijos!

Consejo de OMS
Consejo de UNICEF
Miembros de todo el mundo
EVIDENCIA

6 COVID-19 CRIANZA

Conversando acerca del COVID-19

Está dispuesto a conversar. Ellos ya habrán escuchado algo. Si silencio y los secretos se protegen a nuestros hijos. La honestidad y transparencia sí lo protegen. Pídeles en las cosas que ellos van a entender. ¡Juntos conversen a sus hijos mejor que nadie!

Actúe con apertura y escuche

- Permita que su hijo hablo libremente. Haga preguntas abiertas para ver cuánto ya sabe acerca del tema.

Se honesto

- Responda siempre sus preguntas con sinceridad. Pídeles en la edad que tiene su hijo y su capacidad de comprensión.

Se un apoyo

- Su hijo puede estar asustado o confundido. Ofrezca espacio para compartir cómo se sienten y hágales saber que usted está allí para apoyarlos a ellos.

Está bien no saber las respuestas

- ¡Está bien decir, "No lo sabemos, pero estamos trabajando en eso!" o "Yo lo sabemos pero creemos que..." ¡Esto es una gran oportunidad para aprender algo nuevo con su hijo!

Hay muchas historias circulando

- Algunos pueden no ser ciertos. Use a libro verificado. Haga clic en el enlace para obtener más información sobre COVID-19 y su salud.

[DESCARGAR EL LIBRO EN ESPAÑOL EN PDF](#)
[O EN OMS Y UNICEF](#)

Héroes, no agresores

- Replicar que COVID-19 no tiene nada que ver con la apariencia de alguien, ni de dónde es o qué idioma habla. Sigue a su hijo que podemos ser compasivos con las personas que están enfermas y con quienes lo cuidan.

Busque historias de personas quienes trabajan para detener el brote del virus y quienes cuidan a personas enfermas

Concluye con algo positivo

- Verifique si su hijo está bien. Recuérdelos que usted se preocupará por él o ella, y que puede hablar con usted cuando necesite. ¡Luego hacer algo divertido juntos!

Consejo de OMS
Consejo de UNICEF
Miembros de todo el mundo
EVIDENCIA

Sitios con materiales de COVID-19



- <https://www.paho.org/es>: hay una pestaña con materiales de comunicación, incluso para niños.
- <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>: hay una sección de preguntas y respuestas para los pacientes y otra sobre consejos para la población acerca de los rumores
- <https://www.colfar.com>: hay una sección de COVID-19 con todo el material de apoyo y materiales de comunicación para los pacientes y para el personal de farmacia de comunidad
- <https://www.unicef.org/es/coronavirus/covid-19>: materiales para padres y niños sobre COVID-19



5. PARTICIPACIÓN



Tenga los contactos telefónicos

Ambulancias

Cruz Roja

Centros de Salud

Hospitales

Minsiterio de salud



Recomiende a las personas

Ver solo infoRmación oficial

brindele los nombres de los sitios web



Bríndeles a las personas cosas sencillas para hacer con el objetivo de reducir su exposición al virus y para proteger la salud de sus queridos, según su grado de riesgo, de preocupación, las recomendaciones y opciones disponibles. Esto ofrece una sensación de control y motivación.

Brinde medidas de autocuidado permanente mas a allá del COVID-19: higiene (lavado de manos), distanciamiento, mantenerse informado con fuentes oficiales



Se esta revisando diariamente si algo se tiene que corregir, es una situación dinámica y se requiere la participación de los farmacéuticos de comunidad



CONCLUSIONES

Rol de farmacéutico de comunidad como informador y orientador ante el COVID-19 es fundamental

No alarmar pero tampoco dar falsa confianza

Comunicar la verdad hasta donde se sabe

Usar formas que hagan sentido a los pacientes

Comunicación ética y efectiva del riesgo es una prioridades en la comunicación con los pacientes

Utilizar los recursos disponibles por COLFAR, Min. Salud, OPS

LA orientación y las recomendaciones cambien a medida que se vaya aprendiendo mas sobre una enfermedad que es nueva



**Mostremos desde la Farmacia de
Comunidad nuestra humanidad y
solidaridad reforzando como Centro de
Información confiable la prevención y
detección del COVID-19**

BIBLIOGRAFÍA



Organización Panamericana de la SALUD. COVID-19. Orientaciones para comunicar sobre la enfermedad por el coronavirus 2019. Guía para Líderes. Disponible en: <https://www.paho.org/es>.

<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>.

<https://www.colfar.com>

Resendiz R. ¿ Las Ciencias de la Comunicación en Crisis? Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales Vol 35. No. 135. Disponible en:

<http://revistas.unam.mx/index.php/rmcpys/article/view/70812>

Puerto Sarmiento, Francisco Javier. 1997. El Mito de Panacea. Compendio de la Historia de la Terapéutica y de la Farmacia. Madrid: Ediciones Doce Calles. SIfS.



Gracias

alejandra.fernandezjimenez@ucr.ac.cr



Período de Preguntas



Muchas
Gracias!

*La farmacia y los farmacéuticos
informando y comunicando*