

Protocolo de comunicaciones Coronavirus (CoVID-19)

Secretaría de Salud de Medellín

I. Contexto

Los coronavirus (CoV) son virus que surgen periódicamente en diferentes áreas del mundo y que causan Infección Respiratoria Aguda (IRA), es decir gripa, que pueden llegar a ser leve, moderada o grave.

El nuevo Coronavirus (COVID-19) ha sido catalogado por la Organización Mundial de la Salud como una emergencia en salud pública de importancia internacional (ESPII). Se han identificado casos en todos los continentes y, el 6 de marzo se confirmó el primer caso en Colombia.

La infección se produce cuando una persona enferma tose o estornuda y expulsa partículas del virus que entran en contacto con otras personas. Este mecanismo es similar entre todas las Infecciones Respiratorias Agudas (IRA).

II. Especificaciones de las acciones en comunicación

Con el propósito de dinamizar las comunidades y públicos de interés, se coordinarán esfuerzos para movilizar las acciones y los contenidos asociados a la promoción de hábitos de higiene, al autocuidado, a la corresponsabilidad y finalmente, a la prevención de enfermedades respiratorias como el nuevo Coronavirus (CoVID-19).

III. Tres dimensiones de la comunicación

1. Gestión

Los ciudadanos deben sentir que cuentan con funcionarios competentes y comprometidos.

2. Prevención

Las recomendaciones prácticas, claras y reiterativas facilitan el cambio de hábitos.

3. Pedagogía

El conocimiento de las características de la enfermedad facilita la asimilación lógica de las medidas preventivas

IV. Objetivos de la comunicación

1. **Evidenciar la gestión** realizada de manera coordinada por el Gobierno nacional, la Gobernación de Antioquia y la Alcaldía de Medellín para anticiparse a la aparición de casos.
2. Promover un **uso responsable** de las líneas de emergencia **123 y #774**.
3. **Evitar el pánico y la desinformación**. Motivar a la población a consultar fuentes de información fiables.
4. Orientar la comunicación hacia grupos de **población que presenten mayor riesgo** (domiciliarios, profesores, cuidadores, etc.).
5. Asegurar que la población:
 - ✓ Mantenga hábitos que contribuyan a la prevención de la enfermedad y la propagación del virus.
 - ✓ Tenga claridad sobre si pertenece a un grupo de población de mayor riesgo.
 - ✓ Contribuya voluntariamente en la identificación de contactos.
 - ✓ Sepa en qué circunstancias debe acudir a una IPS.
6. Hacer énfasis en el **aislamiento preventivo** como factor protector propio y de cara a los demás (hijos, padres, hermanos, amigos y allegados).
7. Trabajar en el autocuidado y la corresponsabilidad.
8. Promover el **uso racional de las mascarillas** y la necesidad de las mismas para población sensible, personas con síntomas, que estén en contacto con personas enfermas y para el personal y profesionales de la salud.

V. Articulación con la administración

Dada la contingencia, sugerimos que la Alcaldía, las Secretarías, los entes descentralizados, la red hospitalaria y los aliados estratégicos se basen en las recomendaciones que daremos a continuación para manejar sus canales y plataformas de comunicaciones; esto con el fin de llegar de manera efectiva a sus públicos objetivo y grupos de interés.

Ahora más que nunca debemos trabajar de manera articulada, ya que nosotros como comunicadores, tenemos la responsabilidad de llevar bien el mensaje, alcanzar al mayor número de la población y aportar a la mitigación de la contingencia.

VI. Recomendaciones

- En este momento **nuestro reto es identificar casos** y evitar la diseminación del virus.
- Los adultos mayores, mujeres embarazadas, menores de un año y las personas con enfermedades de base son las de mayor riesgo.
- Hacemos un llamado a la calma: solo en 2 de cada 10 personas el CoVID-19 puede agravarse.
- **Hablamos del auto cuidado y corresponsabilidad:** Te cuidas tú, cuidas a los demás. Te cuidas, nos cuidamos.

VII. Compromisos de las entidades

Ejecutar acciones diarias por cada una de las entidades, que correspondan con el estado de la contingencia y dirigidas a sus públicos. **Cada una de las entidades debe reportar al finalizar el día, con corte 6 p. m., las acciones llevadas a cabo**, esto con el fin de consolidarlas en un único documento para socialización en el Centro de Operaciones de Emergencias de Enfermedades de Salud Pública (COE - ESP).

VIII. Mensajes sugeridos

Uso de la etiqueta

[#LaSaludCompromisoDeTodos](#)

Líneas de emergencia 123 y #774

Seguimos haciendo un llamado a la ciudadanía para que hagamos un correcto uso de las líneas de emergencia 123 para Medellín y #774 para el resto del departamento. Así optimizamos la respuesta del personal de salud a las personas que necesiten atención.

[#LaSaludCompromisoDeTodos](#)

Población sensible

Las personas mayores de 60 años deben evitar contacto con quienes presenten síntomas como fiebre, tos, congestión nasal y fatiga muscular, o hayan sido diagnosticados. Como hijos y como padres o madres, si me cuido, también los estoy cuidando a ellos.

[#LaSaludCompromisoDeTodos](#)

Aislamiento

Si has estado en algún país donde circula el virus y presentas síntomas, ¡Recuerda! Es tu deber y una obligación estar en aislamiento preventivo en el hotel o lugar de residencia. Puedes comunicarte con las líneas 123 Medellín y #774 resto de Antioquia.

[#LaSaludCompromisoDeTodos](#)

Uso racional de tapabocas

El tapabocas debe ser utilizado por personas que presentan síntomas respiratorios o que están en contacto con personas diagnosticadas. De lo contrario estamos poniendo en riesgo a los enfermos que sí lo necesitan y al personal encargado de su cuidado. [#LaSaludCompromisoDeTodos](#)

Saludos creativos

Sabemos que te encanta expresar tu cariño al saludar, pero por estos días es mejor que busques nuevas maneras de hacerlo. Evita el besito en la mejilla y pon en práctica saludos creativos. [#LaSaludCompromisoDeTodos](#)

Ventilación y limpieza

La ventilación y la limpieza son nuestros mejores aliados. Procura que en los espacios que frecuentes, el aire circule abiertamente. Así mismo, la limpieza de chapas, puertas y superficies nos ayudan a protegernos. [#LaSaludCompromisoDeTodos](#)

Movilidad

Abstenernos de usar el transporte público si presentamos síntomas.
Lavado de manos para uso de transporte público.
Uso de tapabocas si presentas síntomas.

Educación

Para proteger la salud de nuestros niños, niñas y jóvenes, no habrá clases presenciales en ninguna institución educativa de la ciudad ni del departamento. Los cuidas, te cuidas, nos cuidamos. [#LaSaludCompromisoDeTodos](#)

Medio Ambiente

Mensajes direccionados a prevenir el abandono de los animales de compañía.

Suministros

Limpieza de baños, ascensores, áreas de trabajo y lugares comunes.
Higienización de los puntos de atención al usuario y normas de higiene para el personal.

IX. Estructura apoyo equipo de Comunicaciones para CoVID-19

Coordinador Comunicaciones Contingencia

Cristian David Cárdenas Giraldo

Oficial Comunicaciones Centro de Operación de Emergencias (COE)

Cristina Monsalve Granda

Rastreo digital, alerta, identificación y contacto de casos

Marcela Joya Agudelo

Apoyo de Prensa

Alonso Velásquez

Mauricio Jaramillo

Apoyo digital

Daniel Gallego

Vannesa Fuertes

Lina Isabel Posada

Apoyo diseño

Juan Camilo Marulanda

Jhon Dairo Rodas López

Jhony Valencia

Apoyo web

Juan fernando Gallego