

Ministerio  
de **Salud**  
Costa Rica



**Lineamientos generales de comunicación de base comunitaria  
en la alerta sanitaria por *COVID-19***

Versión 2  
19 de marzo 2020

## Contenido

Alcance .....	3
Características generales del COVID 19.....	3
Lineamientos de comunicación de base comunitaria .....	4
Lineamientos generales .....	4
Líneas generales para realizar las acciones de comunicación a nivel comunitario:.....	5
Pasos para realizar la estrategia de comunicación comunitaria:.....	5
Sesiones presenciales .....	7
Tipología de los mensajes a facilitar: .....	7
Matriz de programación de actividades para la campaña. Ejemplo .....	9
Matriz de divulgación de mensajes.....	10
Referencias .....	11

## Alcance

El propósito del presente documento es proporcionar directrices para la implementación de intervenciones de comunicación comunitarias para afrontar la alerta nacional debida al COVID 19. Se busca que dichas intervenciones sean adaptables e inspiradas a los contextos locales y que ayuden a que se comprenda mejor el virus, evitar su propagación y mitigar su efecto sobre las personas y las familias, en particular sobre los grupos más vulnerables.

La aplicación de estos lineamientos es obligatoria en la comunicación de base comunitaria para la promoción y prevención con relación a la alerta por COVID-19, a fin de divulgar en las comunidades, de forma asertiva, las acciones requeridas debido a la situación epidemiológica dinámica de la enfermedad respiratoria y sus agentes causantes.

Se espera que estos Lineamientos sean adoptados por los gobiernos locales, los Comités Municipales y Comunales de Emergencia, Direcciones de Área Rectora de Salud de nivel nacional y que sean acatados por todas las instancias que se articulen al esfuerzo de prevención, ya sea Organizaciones de la Sociedad Civil y Organizaciones No Gubernamentales y otros. Los mismos deben ser revisados de forma periódica en la página web del Ministerio de Salud, debido a que puede realizarse su actualización acuerdo a la evaluación de la situación a nivel nacional.

## Características generales del COVID 19

**Los coronavirus (CoV):** son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV). Un nuevo coronavirus es una nueva cepa de coronavirus que no se había encontrado antes en el ser humano.

**Tipos:** Es importante tener en cuenta que existen otros cuatro coronavirus humanos endémicos a nivel global: HCoV-229E, HCoV-NL63, HCoV-HKU1 y HCoV-OC43. Estos coronavirus son diferentes al nuevo coronavirus llamado SARS-CoV-2 que produce la enfermedad llamada COVID-19.

**COVID-19:** es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente, se transmite por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada habla, tose o estornuda, también si estas gotas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden tocar estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca (OPS/OMS, 2020).

## Lineamientos de comunicación de base comunitaria

### Lineamientos generales

- Utilizar los lineamientos del Ministerio de Salud, los mismos se pueden obtener en la página Web del Ministerio de Salud: [ministeriosalud.go.cr](http://ministeriosalud.go.cr)
- Atender las medidas y recomendaciones de los medios oficiales (Comisión Nacional de Emergencias, Ministerio de Salud, Organización Panamericana de la Salud (OPS) y Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS))
- Mantener la información actualizada y adaptada en cada contexto comunitario.
- Identificar los diferentes canales de comunicación para informar a la comunidad sobre el COVID-19, considerando el perfil y necesidades de los distintos públicos.
- Utilizar el material de comunicación (productos gráficos de ayuda, audiovisuales) sobre los protocolos de lavado de manos, estornudo y tos, otras formas de saludar, personas con riesgo y otros materiales relacionados con el tema provenientes del Ministerio de Salud, CCSS y OPS.

### Líneas generales para realizar las acciones de comunicación a nivel comunitario:

- Diseñar un plan de comunicación en función del contexto y la situación local.
- Aprovechar el conocimiento y la experiencia de la comunidad, en particular de los líderes y lideresas locales que gozan de legitimidad y credibilidad para que participen asertivamente en la divulgación de la información.
- Considerar prácticas de comunicación y los idiomas locales, que además deben ser adecuados para niños y niñas y las personas con discapacidades sensoriales o intelectuales, en particular cuando se transmiten por medio de redes y organizaciones comunitarias locales.
- Prestar atención especial a las zonas de las comunidades que tienen poco acceso a la información.
- Hacer un seguimiento continuo de las respuestas y reacciones de la comunidad, los rumores y la adopción de comportamientos preventivos.

### Pasos para realizar la estrategia de comunicación comunitaria:

#### 1. *Establecer un Equipo Local de Coordinación para la Comunicación:*

Este equipo deberá planificar las medidas que se tomarán para divulgar los mensajes de prevención (provenientes de fuentes oficiales) y coordinará con los actores sociales locales correspondientes para ello, siguiendo los pasos anotados más adelante en este documento. Debe estar a cargo de los gobiernos locales y Direcciones de Área Rectora de Salud del Ministerio de Salud, y conformado por los Comités Municipales y Comunales de Emergencia y personal del Ministerio de Salud designado por las Direcciones de Área Rectora de Salud. Este equipo debe articular con otros actores sociales a nivel comunitario, tales como Organizaciones de la Sociedad Civil y Organizaciones No Gubernamentales y otros.

#### 2. *Identificación de recursos locales para la divulgación:*

Determinar qué plataformas comunitarias pueden ser contactadas para apoyar la campaña de comunicación, tales como organizaciones sociales de carácter cultural sociales, religiosas, grupos de mujeres, de adultos mayores, jóvenes y establecer contacto con las mismas para que puedan contribuir a la divulgación de la información.

### 3. *Mapeo de lugares estratégicos en la comunidad*

- ✚ Lugares de circulación: Lugares donde la gente pasa casi siempre sin detenerse (pasillos, calles, esquinas)
- ✚ Lugares de concentración: lugares donde las personas asisten para realizar alguna actividad, aunque no necesariamente haya comunicación entre sí. (ejemplo: parques, tiendas, plazas, salida de escuelas, salas de espera)
- ✚ Lugares de reunión: espacios donde las personas se reúnen para diversos fines y hay comunicación entre ellas. (ejemplo: iglesias, salas de eventos, escuelas, salones comunales)
- ✚ Medios locales de comunicación: tales como televisoras, periódicos y radios locales.
- ✚ Medios digitales: páginas web, redes sociales consultadas por los habitantes de la comunidad, comunidades virtuales de dichas redes, etc.

### 4. **Divulgación de la información de manera sistemática:**

Se debe procurar que las personas que participen de la divulgación de información que conlleve desplazarse a lugares públicos, etc., sean personas que no presenten síntomas de gripe y que no formen parte de los grupos con mayor vulnerabilidad frente al COVID 19: adultos mayores, personas con enfermedades crónicas (diabetes, hipertensión, cáncer, problemas cardíacos y respiratorios, personas con afectaciones de sistema inmunológico)

### 5. *Monitoreo de las acciones realizadas:*

Se debe monitorear las acciones con el fin de valorar la necesidad de ajustes a la estrategia de comunicación, de modo que se genere el efecto preventivo deseado.

## Metodología:

Para cumplir con las acciones de coordinación, orientación de actores sociales y divulgación, se debe hacer uso de las siguientes opciones:

En la medida de lo posible se debe realizar las coordinaciones vía telefónica o por otros medios que no impliquen reuniones presenciales, ya sea sesiones virtuales a través de los recursos tecnológicos disponibles y pertinentes como Skype, teams, Facebook live, whatsapp video, etc. La agenda con los puntos debe ser establecida previamente para que las reuniones sea lo más ejecutivas posibles.

Solo en casos estrictamente necesarios, se realizarían sesiones presenciales, en las cuáles se debe cumplir con las siguientes medidas:

### Sesiones presenciales

- ✚ Se debe pedir que las personas con problemas respiratorias o otros, no participen para prevenir el contagio de otros virus.
- ✚ Las sesiones deben ser cortas y apoyadas en información y material de las instancias oficiales de salud.
- ✚ El mensaje debe ser claro.
- ✚ Se debe cumplir en todo momento las siguientes medidas de precaución estándar:
  - Seguir técnicas de saludo recomendadas (No besos, saludos de manos ni abrazos)
  - Asegurar la limpieza y desinfección del espacio físico.
  - Higiene correcta de manos: lavado de manos con agua y jabón o solución alcohólica.
  - Técnica de correcta forma de estornudar y toser.

### Tipología de los mensajes a facilitar:

- Los mensajes para distribuir se agrupan en categorías que reflejan la importancia de trabajar a nivel individual, familiar, comunitario, institucional y social.
- Los mensajes clave se clasifican según lo que los diferentes grupos poblacionales necesitan saber y pueden hacer para protegerse a sí mismos y a sus comunidades.

- Es posible que la información se repita, ya que las mismas acciones deben ser realizadas por los diferentes grupos de población.
- Los mensajes se adecuan a los principios centrales de comunicación de riesgos y modificación del comportamiento, y tienen el propósito de fomentar conductas de prevención de contagio en la población, minimizar la ansiedad y fortalecer estrategias adecuadas de afrontamiento del estrés.

La información para distribuir puede ser obtenida en los siguientes enlaces:

<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-informacion/material-comunicacion/protocolos-ms>  
<https://www.ccss.sa.cr/web/coronavirus/>  
<https://www.presidencia.go.cr/?s=covid-19>

Los temas que se deben incluir en la divulgación de información están:

1. Mensajes centrales de acciones de prevención (lavado de manos, distanciamiento físico, técnica de estornudo y tos, saludo)
2. Comportamientos de protección de los grupos de alto riesgo y la población en general
3. Reconocimiento de los síntomas y medidas a tomar para la atención de las personas afectadas
4. Entornos que facilitan la propagación
5. Estrategias de afrontamiento de estrés
6. Medios oficiales de consulta

## ANEXOS

### Matriz de programación de actividades para la campaña. Ejemplo

Objetivo	Actividades	Tareas	Fecha límite	Responsables	Recursos necesarios
<b>Promover estrategias de prevención efectivas a la población del distrito X en el marco de la alerta nacional por COVID 19, con el fin de favorecer la reducción de contagio y la mitigación de los efectos del virus.</b>	Mobilización de los recursos locales y la capacidad comunitaria	Identificación de actores sociales clave  Convocar a actores sociales para su involucramiento en la campaña de comunicación.			
	Elaboración del plan de trabajo de divulgación de mensajes clave en las comunidades.	Identificación de lugares estratégicos físicos o virtuales en la comunidad para divulgar la información  Completar matriz de divulgación de mensajes  Planear actividades de seguimiento			

	<p>Monitorear las de las acciones realizadas</p>	<p>Contactar a actores sociales</p> <p>Identificar respuesta de la comunidad en los medios de divulgación</p> <p>Ajustar las medidas (en caso necesario)</p>			
--	--	--	--	--	--

### Matriz de divulgación de mensajes

Lugar	Responsable de distribuir la información	Método de comunicación a ser utilizado	Frecuencia de comunicación	Información a ser distribuida
Espacio físico o virtual.	Persona a cargo de distribuir la información	Afiches, material digital, entrevistas en radio, perifoneo, televisoras locales	Una vez, semanal, diario, etc. (especificar días y horas)	Tipo de afiche (ejemplo: protocolo estornudo y tos)

## Referencias

1. Organización Mundial de la Salud (20 enero 2020). *Atención en el domicilio de pacientes presuntamente infectados por el nuevo coronavirus (nCoV) que tengan síntomas leves y gestión de los contactos*. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/330673/9789240000872-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. Organización Panamericana de la Salud (6 febrero 2020). *Requerimientos para uso de equipos de protección personal (EPP) para el nuevo coronavirus (2019-nCoV) en establecimientos de salud*, recomendaciones interinas. Disponible en: [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&view=document&alias=51736-requerimientos-para-uso-de-equipos-de-proteccion-personal-epp-para-el-nuevo-coronavirus-2019-ncov-en-establecimientos-de-salud&category\\_slug=materiales-cientificos-tecnicos-7992&Itemid=270&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=document&alias=51736-requerimientos-para-uso-de-equipos-de-proteccion-personal-epp-para-el-nuevo-coronavirus-2019-ncov-en-establecimientos-de-salud&category_slug=materiales-cientificos-tecnicos-7992&Itemid=270&lang=es)
3. Ministerio de Salud, Costa Rica (2003). Decreto Ejecutivo 30965-S Reglamento sobre la gestión de los desechos que se generan en establecimientos que presten atención a la salud y afines. Disponible en: [https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=49953&nValor3=74160&strTipM=TC](https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=49953&nValor3=74160&strTipM=TC)
4. Ministerio de Salud, Costa Rica (2013). Decreto Ejecutivo 37552-S Manual de Bioseguridad para Establecimientos de Salud y Afines. Disponible en: [https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=74310&nValor3=91709&strTipM=TC](https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=74310&nValor3=91709&strTipM=TC)
5. Universidad Nacional de La Plata. (7 de febrero del 2020). Procedimiento de Limpieza. [http://www.lvm.unlp.edu.ar/uploads/docs/procedimiento\\_de\\_limpieza.pdf](http://www.lvm.unlp.edu.ar/uploads/docs/procedimiento_de_limpieza.pdf)
6. OMS, OPS, UNICEF, Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. 2016. **Comunicación de Riesgos y Participación Comunitaria - Guía para la Coordinación y Planeación de la Movilización Social para la Prevención y Control del Virus del Zika Guía para las oficinas de país.**
7. Programa para la convivencia Ciudadana del Gobierno de México. **Guía para el desarrollo de campañas de comunicación comunitaria para la prevención de la violencia y la delincuencia.** México 2015