

## La importancia de una buena comunicación en Pandemia - Segunda parte (la infodemia)

Beatriz Eugenia Campillo Vélez<sup>1</sup>

En el artículo anterior presenté una reflexión inicial sobre la comunicación en salud, en caso de que usted amable lector no lo haya leído, le recomiendo empezar por ese texto que encontrará aquí mismo en la página web de la E.S.E. Hospital La María. En este segundo artículo, tal y como lo habíamos prometido, vamos a profundizar en un concepto que se ha hecho famoso en la pandemia, y es la llamada “infodemia”, un fenómeno tan delicado y preocupante que la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud le dedicaron la “Hoja informativa N.5” publicada el 1 de mayo de este año, titulada: “Entender la infodemia y la desinformación en la lucha contra la COVID-19”.

Tal y como allí se explica la Infodemia es “una cantidad excesiva de información – en algunos casos correcta, en otros no– que dificulta que las personas encuentren fuentes confiables y orientación fidedigna cuando las necesitan.”<sup>2</sup> En otras palabras responde a la gran confusión que muchos hemos sentido y por la que terminamos exclamando con cierto desconsuelo: “uno ya no sabe a quién creerle”, lo que finalmente se traduce en desconfianza; sin contar por supuesto con la sensación de saturación y peor aún el pánico que se puede generar debido a una información mal canalizada o a veces falsa.

Este fenómeno de la infodemia tiene muchas aristas. En este artículo nos proponemos dejar en evidencia algunas de ellas, pues es importante que el ciudadano en general empiece a ser consciente de estos obstáculos y pueda sortearlos de una mejor manera.

Comencemos por un ejercicio sencillo al que invito al lector, y es preguntarnos por algunos conceptos o expresiones que con frecuencia escuchamos en medios de comunicación y de las que solemos empezar a discutir sin mayor conocimiento, por ejemplo: ¿Sabe usted con claridad qué es una UCI?, ¿qué es una cama de UCI?, ¿sabe qué la compone?, ¿sabe cuántos profesionales requiere una Unidad de Cuidados Intensivos?, ¿sabe qué formación especializada requieren tener esos profesionales?, ¿sabe cuánto espacio ocupa una cama de UCI y cuál puede ser su costo aproximado?, ¿sabe qué es un ventilador, cómo se pone y para qué sirve?, ¿sabe qué es un ensayo clínico?, ¿conoce las fases por las cuales se debe pasar antes de contar con una vacuna en el mercado?

---

<sup>1</sup> Politóloga, Magister en filosofía y Docente de la Universidad Pontificia Bolivariana. Miembro del Comité de ética médica e investigación del cuidado del paciente crítico en tiempos de pandemia E.S.E. Hospital La María.

<sup>2</sup> <https://www.paho.org/es/documentos/entender-infodemia-desinformacion-lucha-contra-covid-19>

Es normal que para esas y muchas otras preguntas el común de la población no tengamos respuestas claras, y sin embargo, es raro que hoy en tiempos de pandemia escuchemos una conversación en la cual alguno de estos conceptos no aparezcan. Nos acostumbramos a escuchar noticieros donde hablaban de aplanar una curva, de tomar medidas de bioseguridad, de la ocupación de las UCI's (suponiendo que todo el mundo sabe que significa la sigla), y luego nos ha tocado ver discusiones hasta de fármacos como si de apuestas se tratara. La discusión más reciente, fue sobre la necesidad o no de contar con médicos extranjeros, la forma de solicitarlos, la nacionalidad de ellos, la preparación, los costos, etc. Temas que sería pertinente manejar "con guantes", y con esta expresión me refiero a manejarlo con cuidado, con transparencia, teniendo muy en cuenta el concepto de quienes hacen parte del gremio y conocen las necesidades, y sobre todo privilegiando la calidad antes que la cantidad.

Volvamos al tema del lenguaje y seamos conscientes de un hecho y es que históricamente ha existido una brecha grande entre el conocimiento del científico y lo que maneja el común de la sociedad, y es que resulta apenas lógico que la persona que ha estudiado medicina, enfermería, ingeniería, derecho, etc. adquiera no solo una serie de conocimientos, sino que también para expresarlos se utilice un léxico especializado de su área, que el común de la sociedad no tiene porqué dominar. En este punto no me estoy refiriendo al típico analfabetismo, me refiero a que incluso siendo alguien muy versado en un tema como lo puede ser el derecho financiero, la diplomacia, o la física cuántica, no existe ninguna razón por la cual esa misma persona tenga que ser experta en el manejo de una Unidad de Cuidados Intensivos.

Es muy importante reconocer hasta donde tenemos conocimiento sobre una materia, y cuándo definitivamente no tenemos esa formación, por lo que la información nos excede, es decir, escapa de nuestro dominio. Ser conscientes de ello es incluso una actitud ética, de responsabilidad propia y de responsabilidad ante los demás. Ahora bien, aparece una pregunta lógica, ¿supone esto que debo quedarme en la ignorancia?, obviamente no, ser conscientes de que desconozco algo debería ser una invitación a la búsqueda de un conocimiento, al menos básico, pues tampoco puedo suponer que voy a adquirir un conocimiento complejo de un solo golpe o por leer simplemente un par de artículos.

Pero aquí viene el otro reto que plantea la infodemia, y es este: si no soy experto en una materia ¿cómo puedo estar seguro de que no me están engañando?, en realidad cuando se desconoce algo, casi cualquier cosa puede sonar a "verdad", y ahí hemos llegado a otro punto importante y es que no todo el mundo, debido justamente a la falta de formación, cuenta con las herramientas propias para diferenciar la verdad de la falsedad. Esto es lo que ha hecho que muchas cadenas se viralicen teniendo contenido erróneo o directamente falso, hay una gran cantidad de la población que no tiene elementos mínimos de educación que le permita tener un pensamiento crítico que lo lleve a diferenciar, dudar, preguntarse,

contrastar y terminan como diríamos en buen paisa “tragando entero”. Todo ello es peor cuando se trata de cuestiones científicas y donde a veces una simple bata blanca me hace suponer que quien habla tiene autoridad, cuando no siempre es así. Para citar un caso que se ha hecho famoso y que evidencia esto último de lo que hablo, en redes sociales se ha replicado muchas veces una historia que cambia de nombres y lugares donde se menciona la muerte de un famoso doctor, dicha “noticia” es acompañada por la fotografía de un joven que luce una bata blanca, lastimosamente muchos han terminado replicándola cuando en realidad se trata de un actor de pornografía, lo más curioso es que hasta personas muy bien formadas han caído en este tipo de “bromas”, confiando de nuevo simplemente en “la bata blanca”, un símbolo que normalmente ha representado confianza y autoridad, por la cual se le usa con frecuencia en las noticias falsas para darle un halo de credibilidad. En este caso, por ejemplo, lo que hace falta es ir más allá, no quedarse con la fotografía, ya que de hecho cuando se hace un breve rastreo en cualquier buscador es relativamente fácil identificar el engaño, o como diríamos ahora el “fake”, la noticia falsa.

La democratización de las discusiones es buena, pero seamos sinceros hay muchas cosas que son técnicas y que el común de la ciudadanía no conoce, no maneja porque no las ha estudiado y por ello carece de elementos sólidos para opinar. Hay momentos donde hay que escuchar a los que saben, y en materia de salud hasta los políticos deberían ser prudentes y trabajar siempre en armonía con el personal médico sanitario para que exista orden, canales de comunicación claros y no se afecte la confianza de la ciudadanía, pues no es bueno dejar resquicios donde aparezca la duda o donde se incentiven discusiones que desgastan innecesariamente. La buena comunicación en salud pública es fundamental, y hay que tratar de preservar a toda costa un ambiente de confianza, más aún cuando afrontamos una pandemia, ya lo decíamos en el artículo anterior: en salud pública intervienen muchos actores y se le habla a la sociedad entera.

Y es que la comunicación siendo algo tan importante para los seres humanos es algo realmente complejo, todos hemos vivido en alguna ocasión lo que significa no ser comprendidos. Es normal entre amigos, parejas, familias, vecinos, compañeros de trabajo que en medio de una discusión una persona le diga a la otra: “es que no me entendiste, yo quise decir...”, obviamente este escenario se presenta en el mejor de los casos, es decir, cuando ambas partes se permiten escuchar el argumento del otro, cuando juntos encuentran los vacíos en la comunicación y pueden aclararlo. Lastimosamente eso no siempre ocurre, y seguramente también hemos vivido situaciones donde los conflictos escalan justamente por un “malentendido”. La buena intención no basta, por algo decía el adagio popular “de buenas intenciones está empedrado el camino al infierno”, es muy importante cuidar las formas en la comunicación, no permitir que exista la duda o la desconfianza, pues se corre el riesgo de echar por tierra una empresa más grande.

El internet ha facilitado muchas cosas, entre ellas una mayor “democratización” del conocimiento, pero también ha servido de plataforma para que sin ningún tipo de filtro se difunda información que se hace pasar por verdadera, a veces con intención de hacer daño y a veces sin ella, solo por desconocimiento. Es claro que en algunos momentos el que no se tengan filtros será positivo, pues beneficia la expresión de ideas o la aparición de denuncias que de otra forma nunca hubieran visto la luz pública; pero, por otro lado, en temas que requieren algún tipo de conocimiento previo, resulta ser un problema, pues se termina dando voz a cualquier persona sin importar su formación, lo cual genera una confusión enorme.

Todos hemos vivido en estos meses lo que significa el exceso de información, cadenas de todo tipo por redes sociales que se viralizan, y que han generado en la población todo tipo de reacciones, desde saturación, incredulidad, desesperación, miedo, confusión, etc. Las cifras son abrumadoras, como lo dice la OMS y la OPS hacia el mes de abril se subieron “361.000.000 videos en YouTube en las categorías de “COVID-19” y “COVID 19”, y desde que comenzó la pandemia se han publicado cerca de 19.200 artículos en Google Scholar”, mientras que en marzo “unos 550 millones de tuiteos incluyeron los términos coronavirus, corona virus, covid19, covid-19, covid\_19 o pandemia”<sup>3</sup>. Cifras que obviamente se han ido incrementando.

Según la OMS y la OPS, la desinformación, “en el contexto de la pandemia actual, puede afectar en gran medida todos los aspectos de la vida, en particular la salud mental, habida cuenta de que las búsquedas en internet de información actualizada sobre la COVID-19 se han disparado de 50% a 70% en todas las generaciones. En una pandemia, la desinformación puede afectar negativamente la salud humana. Muchas historias falsas o engañosas se inventan y difunden sin comprobar su veracidad ni calidad. Gran parte de esta desinformación se basa en teorías de la conspiración, y parte de ella introduce algunos de los elementos de ellas en el discurso predominante. Ha estado circulando información inexacta y falsa sobre todos los aspectos de la enfermedad, como el origen del virus, la causa, el tratamiento y el mecanismo de propagación. La desinformación puede difundirse y asimilarse muy rápidamente, dando lugar a cambios de comportamiento que pueden llevar a que las personas tomen mayores riesgos. Todo esto hace que la pandemia sea mucho más grave, perjudique a más personas y ponga en peligro el alcance y la sostenibilidad del sistema de salud mundial.”<sup>4</sup>

Como conclusión recordemos algunos tips para combatir la infodemia: Seguir información de organismos oficiales, corroborar la información antes de compartirla, participar de forma responsable en las conversaciones sociales. Una buena práctica es verificar siempre las fuentes, preguntarse ¿quién lo dijo?,

---

<sup>3</sup> <https://www.paho.org/es/documentos/entender-infodemia-desinformacion-lucha-contr-covid-19>

<sup>4</sup> <https://www.paho.org/es/documentos/entender-infodemia-desinformacion-lucha-contr-covid-19>

¿cuándo? y ¿dónde se publicó?, hacer rastreos en internet o tener contactos de confianza (versados en el tema) que nos puedan ayudar a aclarar si algo es verdad o no. Cada uno puede ayudar a combatir la infodemia, tanto en el uso propio de las redes sociales, así como también invitando a nuestros contactos a tener un manejo responsable de la información, e incluso ayudarnos mutuamente a corregir aquella que detectemos como falsa o engañosa, bien sea para eliminarla o no replicarla (cortar la cadena), o al menos alertar a otros si fue que la replicamos por error, o directamente poder entrar a denunciar la publicación con los mecanismos que normalmente tienen las mismas redes sociales.