

CÓMO LIDIAR CON INFORMACIÓN ERRÓNEA ACERCA DE COVID-19



CÓMO LIDIAR CON INFORMACIÓN ERRÓNEA ACERCA DE COVID-19

Consejos para profesionales de la salud que trabajan con miembros de la comunidad

Identifique la información errónea más frecuente en su comunidad

- Ponga atención a la información errónea que esta causando inquietudes en la comunidad, como, por ejemplo, cuando proviene de mensajeros confiables, en las reuniones públicas, como rumores, y en las redes sociales.
- Manténgase al día sobre la información errónea más actual y generalizada que circula, por ejemplo, con preguntas a médicos y trabajadores comunitarios de la salud y llamadas a la radio local.
- Cree una lista de las informaciones erróneas más importantes con respuestas basadas en datos científicos.

Elija que información errónea hay que corregir

- Aunque toda la información errónea puede causar problemas y debe ser corregida, enfóquese primero en la más urgente.
 - Seleccione la información errónea que circula habitualmente en la comunidad.
 - Seleccione la información errónea que proviene de fuentes confiables, como médicos, líderes religiosos, figuras públicas, otras personas importantes en la comunidad (por ejemplo, maestros) y personas influyentes en las redes sociales.
 - Seleccione la información errónea que represente un obstáculo para acciones saludables o que promueve conductas riesgosas.
- Distinga entre un desacuerdo general (por ejemplo, la vacuna no es completamente segura) y falsedades específicas (por ejemplo, la vacuna alterará el ADN debido al enfoque del ARNm¹).
- Decida cual información errónea específica se debe corregir basada en datos científicos.

Reconozca que todos podemos cometer errores y empaticé

- En ocasiones, aún las personas más informadas pueden creer y divulgar información errónea.
- Reconozca los errores institucionales del pasado y los hechos históricos que reducen la credibilidad y la confianza mientras al mismo tiempo promoviendo la aceptación y el uso de las vacunas aprobadas.

¹Las vacunas de ARNm enseñan a nuestras células a producir una proteína, o incluso una parte de una proteína, que desencadena una respuesta inmune dentro de nuestro cuerpo. Esa respuesta inmune, que produce anticuerpos, es la que nos protege de infectarnos si el virus real ingresa a nuestros cuerpos (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. [Diciembre de 2020]. Cómo funcionan las vacunas de ARNm contra el COVID-19). <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/different-vaccines/mrna.html>.



- No presuponga; haga preguntas para comprender los valores, inquietudes y experiencias previas de la comunidad.
- Al responder a la información errónea, considere la posibilidad de reconocer, afirmar y empatizar con el punto de vista de la persona (o de la audiencia), y luego ofrezca una corrección basada en datos científicos. Este es un ejemplo:

“Entiendo lo que acabas de decir y por qué podrías tener inquietudes. Debido a cosas que sucedieron en el pasado, muchas personas piensan igualmente que usted. Queremos tomar decisiones con las que nos sentimos cómodos y evitar la confianza ciega del pasado. Así que cuando los médicos digan que todo está bien, aún hay que hacer preguntas. Al final, tomaremos una decisión informada para el bien de nuestros seres queridos, de nosotros mismos y de nuestra comunidad. Estos son los datos de personas que conocemos y en las que confiamos...”

Desacredite información errónea y explique lo que es correcto

- Utilice un lenguaje sencillo; tome en cuenta el nivel de educación y la forma de expresarse y de hablar de la comunidad.
- Siempre que sea posible, comparta información de manera transparente y fácil de entender antes de que la información errónea se divulgue ampliamente.
- Corrija la información errónea compartiendo información basada en datos y utilizando estrategias convincentes para respaldar los datos. Por ejemplo:

“Se nota que se preocupa por su comunidad y quiere tomar una buena decisión para usted, sus seres queridos y su comunidad. Esto es lo que dicen las personas que conocemos y en las que confiamos sobre los datos que tienen que ver con esta decisión...”

- Evite repetir la información errónea. En cambio, enfatice la información correcta.
- Apóyese en los miembros creíbles de la comunidad y en los mensajeros de confianza que estén dispuestos a contar sus historias, pero no las exagere ni suavice las reacciones físicas, reales y comunes. Por ejemplo:

“Me fue bien con la vacuna, pero tuve dolor en el hombro durante uno o dos días. En general, sentí alivio de recibir la primera dosis de la vacuna y estar tomando los pasos para lograr la inmunidad.”

- Las afirmaciones precisas se pueden interpretar de manera engañosa. Los mismos hechos tienen más de una explicación. No cambie los hechos; desafíe la historia que explica los hechos. Este es un ejemplo de una respuesta a una inquietud en la que la gente teme que los políticos hicieron que las vacunas se aprueben apresuradamente para quedar bien:

“Es cierto que las vacunas se desarrollaron rápidamente. Los científicos y los comités independientes que revisaron el desarrollo de las vacunas lo hicieron con mucho cuidado y rapidez para decidir si se justificaba la aprobación para detener la propagación del COVID-19 lo más pronto posible y salvar vidas.”



Recursos

Chou, W-YS., Gaysynsky, A. y Vanderpool, R. C. (2021). *The COVID-19 misinfodemic: Moving beyond fact-checking* (La pandemia de la desinformación del COVID-19: ir más allá de la verificación de datos). *Health Education & Behavior*, 48(1), 9–13. doi: 10.1177/1090198120980675

Lewandowsky, S., Cook, J., Ecker, U. K. H., Albarracín, D., Amazeen, M. A., Kendeou, P. ... Zaragoza, M. S. (2020). *The Debunking Handbook 2020* (Manual para desenmascarar 2020). *DebunkingHandbook2020.pdf* (climatechangecommunication.org)

Southwell, B. G., Niederdeppe, J., Cappella, J. N., Gaysynsky, A., Kelley, D. E., Oh, A., ... Chou, W. Y. S. (2019). La desinformación como un desafío incomprensido para la salud pública. *American Journal of Preventive Medicine*, 57(2), 282–285. doi:10.1016/j.amepre.2019.03.009

Reconocimiento: El Grupo de trabajo de comunicación de la Alianza de participación comunitaria (Community Engagement Alliance, CEAL) de los NIH contra las disparidades del COVID-19 elaboró esta hoja de consejos informativa según las experiencias y los aportes de 11 equipos de investigación de CEAL galardonados en 2020.