

## PANDEMIAS, INFORMACIÓN Y MEDIOS: COVID-19, UN EJEMPLO A TRAVÉS DE LA CRISIS

Diana Carolina Sotelo Rodríguez<sup>1</sup>

*“El auténtico genio consiste en la capacidad para evaluar información incierta, aleatoria y contradictoria” (Winston Churchill).*

Con este enunciado se resalta la importancia de generar contenido fiable y de calidad a través de los diferentes medios de comunicación disponibles en tiempos de pandemia.

SARS-CoV-2 (Severe Acute Respiratory Coronavirus 2, por sus siglas en inglés) el virus causal de COVID-19, se ha diseminado de una forma rápida a lo largo de 188 países del mundo, reportando alrededor de 6 millones de contagiados y 370.000 muertes para finales de Mayo 2020 (1). La pandemia ha generado cambios sin precedentes en la historia de la humanidad, llamando la atención de diferentes medios de comunicación donde el papel de la información divulgada ha sido de gran relevancia para traducir el conocimiento y aumentar la conciencia de la enfermedad en la población.

También tiene un gran impacto en la toma de decisiones en cabeza de los encargados del diseño e implementación de políticas públicas a partir de la información obtenida de diversas problemáticas comunitarias que son divulgadas en las redes sociales, sin las que

habría sido complejo lograr una acción resolutoria por parte de los entes gubernamentales (2). Con los métodos tradicionales de recopilación de datos epidemiológicos, llevaría meses o años brindar información a los formuladores de políticas sobre el impacto de las decisiones de salud pública en la comunidad. Las redes sociales se han considerado como el principal estandarte de la evolución hacia el entorno digital, al amplificar la respuesta de los modelos de comunicación tradicionales. Este nuevo medio de comunicación se expande a millones de personas como una de las principales fuentes de entretenimiento e información (3).

De igual forma, las prácticas de comunicación son fundamentales para la prevención y control de enfermedades, en donde influyen las percepciones de una comunidad. La percepción del riesgo involucra la evaluación subjetiva que hacen las personas sobre el riesgo de adquirir la infección por el virus y las medidas de prevención que adoptan en su caso. Esta percepción se puede asociar a la difusión de conductas preventivas en eventos que suponen un riesgo, siempre que estos eventos sean evaluados como peligrosos o probables de padecer (4). A partir de las percepciones del proceso salud-enfermedad-atención, se pueden elaborar políticas públicas que busquen mejorar esas percepciones que influyen en la salud de la población.

1 MD. Especialista en Epidemiología. Máster en Oncología Molecular. Fundación para la Investigación Clínica y Molecular Aplicada del Cáncer (FICMAC). Grupo Investigación en Oncología Molecular y sistemas Biológicos, Universidad El Bosque. Bogotá, Colombia.

Los medios de comunicación ejercen control en el desarrollo de las percepciones y son necesarios para garantizar el cumplimiento de las medidas preventivas y de contención por parte de la población. Adicionalmente, el uso de medios masivos de difusión se ha convertido en parte fundamental de la lucha contra esta enfermedad al facilitar la actualización de información disponible que mejora el conocimiento y promueve las prácticas por parte del servicio de salud (5).

Las medidas de distanciamiento social impartidas en diferentes países del mundo han llevado al uso de plataformas y herramientas de teleconferencias como Zoom, Skype, Google's Hangout Meet, entre otras, que tienen como objetivo principal facilitar la comunicación de manera virtual y, en consecuencia, evitar aglomeraciones, disminuyendo así la tasa de infección y reproducción viral.

Por otra parte, la pandemia de COVID-19 ha limitado la evaluación típica de pacientes y ha resultado en un aumento en la demanda de visitas médicas virtuales. Mientras tanto, los organismos gubernamentales han tomado medidas para facilitar la implementación rápida de los programas de telemedicina, eliminando de forma temporal las barreras médico-legales que anteriormente limitaban su expansión. Esto creó una oportunidad para el uso generalizado de la telemedicina y satisfacer el aumento de la demanda de atención médica remota (6). El concepto de telemedicina se ha convertido en una de las herramientas más útiles para enfrentar esta pandemia, a la hora de realizar seguimiento de los casos ambulatorios e incluso para continuar la atención médica y el soporte necesario para otras enfermedades, que siguen su evolución natural a pesar de la pandemia. La telemedicina ha cambiado la manera en que se intercambia la información consolidando la relación médico-paciente. Incluso en diferentes países se han diseñado aplicativos móviles que permiten la valoración y manejo integral de casos sospechosos de la enfermedad con atención a domicilio para disminuir el riesgo de propagación viral.

El control de epidemias requiere una vigilancia exhaustiva, el intercambio de datos epidemiológicos y el monitoreo de pacientes, por lo tanto, las entidades sanitarias requieren herramientas que puedan mejorar la velocidad y facilidad de comunicación para controlar la propagación de enfermedades. Los teléfonos inteligentes se pueden emplear para este propósito, ya que poseen la conectividad, la potencia computacional y el hardware para facilitar la presentación de informes electrónicos, bases de datos epidemiológicos y las pruebas en el punto de atención. Un aumento exponencial en la adopción mundial de teléfonos inteligentes, incluso en África subsahariana, hace que sean una tecnología accesible para coordinar respuestas durante grandes brotes como COVID-19 (7).

Por otra parte, muchos portales han surgido y se han propagado a una velocidad muy similar al virus causal de esta enfermedad, sobresaturando de información no solo a la población científica, sino también a la población en general. Este exceso de información puede ser contraproducente luego de ser difundida o mal interpretada si las fuentes no son confiables, terminando en el compromiso de la salud mental por la ansiedad y confusión (8).

“No sólo luchamos contra una epidemia, sino también contra una infodemia”, dijo Tedros Adhanom Ghebreyesus, director general de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en una reunión de expertos en la ciudad alemana de Múnich, al hacer referencia a las noticias falsas que “se propagan más rápido y más fácil que el virus”, lo que genera en la población la dificultad para distinguir entre rumores y realidad (9).

La desinformación está definida como falsa información que circula con la intención de engañar y confundir a su receptor. En contraste, la mala información es aquella que por su naturaleza es falsa pero no fue creada con intención de daño (10). La confiabilidad es un factor clave a la hora de interpretar la información. El objetivo de algunas de las cadenas falsas que circulan en las redes es el de generar pánico y tienden a ser

mensajes persuasivos que buscan influir en la manera de actuar del lector.

Ante esta problemática, la salud pública ha diseñado dos herramientas fundamentales para contrarrestar los efectos de la desinformación en tiempos de pandemia, como son la infodemiología y la infovigilancia. La infodemiología, acrónimo de información y epidemiología, es la ciencia que analiza los determinantes de la información en un sistema electrónico con el objetivo de informar a los salubristas y a partir de este análisis de datos desarrollar políticas públicas para el beneficio de la comunidad. Tiene la ventaja de obtener información en tiempo real a partir de datos no estructurados, gráficos o textuales, por medio de sitios web, blogs y redes sociales (11).

Se han realizado algunos estudios en esta área, encaminados a la investigación de las redes de transmisión de información que sirven como punto de partida para diseñar mensajes estratégicos en campañas de salud y establecer un sistema de comunicación efectivo durante esta pandemia. Estos estudios, han mostrado que los artículos de noticias sobre información médica relacionada al COVID-19 presentan mayor efecto que aquellas noticias con marcos no médicos. A partir de esto, podemos inferir que el análisis de redes sociales no puede reemplazar el trabajo de los funcionarios de salud pública y es imperativo monitorear la información divulgada en los medios (2).

Es allí donde surge la infovigilancia definida como el análisis continuo y estructurado de la información disponible en internet en tiempo real. La vigilancia de la información es importante para los profesionales de la salud pública al obtener datos oportunos del aumento de información errónea en Internet sobre la pandemia del COVID-19 y, de esta forma, las campañas de salud pública puedan contrarrestar de manera efectiva la desinformación (11).

Dado el creciente volumen de actividad en Internet de los profesionales de salud, los análisis de la web son

una adición importante para que los reguladores de atención médica protejan al público al que sirven. El uso de análisis de Internet a través del software MRT (Marketing Review Tool, *por sus siglas en inglés*) es útil para que los organismos reguladores mantengan el ritmo del gran volumen de actividad de Internet producida por los registrados y puede generar un cumplimiento rápido de las regulaciones existentes (12).

Los sistemas de salud deben trabajar en la construcción de sistemas nacionales e internacionales de detección y vigilancia de enfermedades a través del monitoreo de las redes sociales. También es necesario contar con una presencia de salud pública más proactiva y ágil en la web para combatir la difusión de noticias falsas (13).

Compañías tecnológicas de importancia como Google, Microsoft, Twitter y Amazon, entre otros, han estado en la búsqueda de brindar nuevas herramientas que apoyen a los usuarios en el uso de información referente al COVID a partir de páginas oficiales en salud, facilitando de esta manera la toma de decisiones. Disponen de diferentes algoritmos de inteligencia artificial con el fin de excluir publicaciones que difunden información distorsionada. Incluso, cada vez que un usuario inicia la búsqueda sobre algún tema en general, mediante los algoritmos se busca mostrarles primero la información de fuentes idóneas como aquella proveniente de organizaciones internacionales, expertos en el tema y medios de comunicación oficiales.

Por su parte, la OMS ha proporcionado equipos de redes sociales y comunicación técnica de riesgos, encargados exclusivamente de desmentir consejos médicos, engaños y otras noticias falsas que son divulgadas a través de las diferentes redes sociales y que podrían poner en peligro la salud pública. El objetivo es garantizar que la población obtenga la información veraz y de calidad, así como dar a conocer y fomentar la cooperación a nivel mundial y los actos de solidaridad.

Estudios diseñados para analizar el tipo de información que busca la población han encontrado que la mayoría de las búsquedas están relacionadas con desinfectantes, mascarillas, boletines de salud y síntomas relacionados con COVID-19. Concluyen con la recomendación para las agencias de salud en usar Google Trends para predecir el comportamiento humano y también para explotar la información errónea que circula en los medios (14). Es necesario promover el uso de páginas de organizaciones públicas en salud, cuando la comunidad se encuentre en la búsqueda de información asociada a las medidas de prevención del COVID 19 en medios de comunicación. De esta forma, los usuarios tendrán a la mano información de alta calidad y, en paralelo, se podrá mejorar la accesibilidad y el posicionamiento de estos sitios (15).

Disponer de información precisa, coherente, oportuna y transparente es fundamental para luchar contra la pandemia, así como para reducir la incertidumbre y fomentar la confianza en los planos económico y social.

## Referencias

1. Johns Hopkins Coronavirus Resource Center [Internet]. [cited 2020 May 24]. Available from: <https://coronavirus.jhu.edu/>
2. Park HW, Park S, Chong M. An Infodemiological Study on Novel Coronavirus (COVID-19) in South Korea: Conversations and Medical News Frames on Twitter (Preprint). *J Med Internet Res*. 2020 Mar 26; 22(5).
3. Sanz-Lorente M, Castejón-Bolea R. Redes sociales: Recursos interactivos y la información sobre salud. *Hosp a Domic* [Internet]. 2019 Oct 31 [cited 2020 May 30]; 3(4): 269. Available from: <https://www.revistahad.eu/index.php/revistahad/article/view/84>
4. Carro-Pérez EH, Hernández-Gómez AS. Percepción de riesgo y prevención en un contexto de emergencia sanitaria: caso influenza A (H1N1), 2009. *Rev Psicol y ciencias del Comport la Unidad Académica Ciencias Jurídicas y Soc*. 2016; 7(2): 20–32.
5. Karasneh R, Al-Azzam S, Muflih S, Soudah O, Hawamdeh S, Khader Y. Media's effect on shaping knowledge, awareness risk perceptions and communication practices of pandemic COVID-19 among pharmacists. *Res Soc Adm Pharm*. 2020.
6. Blue R, Yang AI, Zhou C, De Ravin E, Teng CW, Arguelles GR, et al. Telemedicine in the era of COVID-19: a neurosurgical perspective. *World Neurosurg*. 2020 May.
7. Udugama B, Kadhiresan P, Kozlowski HN, Malekjahani A, Osborne M, Li VYC, et al. Diagnosing COVID-19: The Disease and Tools for Detection. *ACS nano*. NLM (Medline); 2020 (14): 3822–35.
8. Eduardo Roncancio G. Ayudas desde la red para el control de la epidemia. *Infectio*. 2009 Sep; 13(3): 217–22.
9. La ONU contra la desinformación sobre el COVID-19 y los ataques cibernéticos | Naciones Unidas [Internet]. [cited 2020 May 26]. Available from: <https://www.un.org/es/coronavirus/articulos/onu-contra-desinformacion-covid-19-ataques-ciberneticos>
10. Journalism, “Fake News” and Disinformation: A Handbook for Journalism Education and Training [Internet]. [cited 2020 May 20]. Available from: <https://en.unesco.org/fightfakenews>
11. Eysenbach G. Infodemiology and infoveillance: Tracking online health information and cyberbehavior for public health. *American Journal of Preventive Medicine*. Elsevier Inc.; 2011 (40).
12. Kawchuk G, Hartvigsen J, Innes S, Simpson JK, Gushaty B. The use of internet analytics by a Canadian provincial chiropractic regulator to monitor, evaluate and remediate misleading claims regarding specific health conditions, pregnancy, and COVID-19. *Chiropr Man Therap* [Internet]. 2020 May 11 [cited 2020 May 26]; 28(1): 24. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/32393394>
13. Abd-Alrazaq A, Alhuwail D, Househ M, Hamdi M, Shah Z. Top Concerns of Tweeters During the COVID-19 Pandemic: Infoveillance Study. *J Med Internet Res*. 2020 Apr 21; 22(4): e19016.
14. Rovetta A, Bhagavathula AS. Novel Coronavirus (COVID-19)-related web search behavior and infodemic attitude in Italy: Infodemiological study. *JMIR public Heal Surveill*. 2020.
15. Hernández-García I, Giménez-Júlvez T. Assessment of Health Information About COVID-19 Prevention on the Internet: Infodemiological Study. *JMIR Public Heal Surveill*. 2020 Apr 1; 6(2): e18717.

**Recibido:** 3 de junio de 2020  
**Aceptado:** 15 de junio de 2020

**Correspondencia:**

Diana Carolina Sotelo Rodríguez  
*investigaciones@ficmac.org*