

04 de mayo de 2009

Síntesis Informativa Contacto en Medios

El Universal - Autor. Manuel Camacho Solís Manual de crisis

Una crisis que afecta las condiciones de vida y de salud de la población obliga a cambiar la operación de un gobierno. Exige modificar las prioridades, la operación, a concentrar la responsabilidad y a establecer una relación diferente con la sociedad.

¿Cuáles son los puntos principales de los que depende estar a la altura, o tropezarse bochornosamente?

Claridad y precisión sobre lo que ocurre. Eso no es fácil de lograr por el insuficiente conocimiento científico del que se parte, las graves deficiencias de información y las diferentes apreciaciones sobre lo que es relevante.

Un buen diagnóstico exige que los más prestigiados científicos nacionales y del exterior coincidan; y que exista un comando interinstitucional que asegure conseguir la información y verificar su calidad.

Comunicar con veracidad. La clave para el manejo de una crisis es la confianza pública. Cualquier mentira, contradicción u ocultamiento de la información echa abajo el trabajo sustantivo.

Es preferible recibir los mayores ataques por decir la verdad que, como se acostumbra, se intente manipular a la opinión pública.

Coordinar y dirigir. Los gobiernos no están organizados para las emergencias, salvo cuando ya las han enfrentado antes y mantienen un cuerpo de funcionarios que da continuidad a las labores de prevención y protección civil.

La división vertical, los silos de información y poder, impiden responder. De ahí que sea indispensable la coordinación horizontal, y entre los niveles de gobierno, pero con responsables precisos y un liderazgo bien establecido.

Tener sensibilidad social. Tan importantes como los daños son las percepciones de la población. Si no se le informa a la gente, se le escucha y toma en cuenta, no se podrá contar con su participación y apoyo. Sin ella, los programas públicos fracasarán.

Ser eficaz. Los tiempos normales y la ineficacia natural de los gobiernos impiden responder. Lo importante es definir las actividades prioritarias, asegurar el flujo inmediato de recursos, así como simplificar al máximo los procesos y concentrar toda la atención en la logística.

Cuidar honestidad. Quienes conducen la acción deben ser intransigentes con cualquier persona que pretenda un beneficio ilícito o un ocultamiento de información al enfrentar la emergencia.



Neutralidad política. Cualquier percepción de oportunismo político y electoral no hace otra cosa que desacreditar al gobierno y polarizar a la sociedad. Se necesita que durante la emergencia el gobierno vele por el interés general.

Pasión por servir. Para salir adelante de una emergencia es indispensable la dedicación total, ilimitada, sincera, con la cual superar todos los obstáculos que inevitablemente se presentan.

Hay que superar la emergencia. Después será necesaria una revisión a fondo del funcionamiento del sistema de salud y su accesibilidad, la capacidad nacional de análisis clínico, la utilización de los recursos humanos, la producción de medicamentos y el aprovechamiento del avance científico y tecnológico para “hacer de las malas, buenas”.