

## Comunicación de medidas sanitarias de distanciamiento por COVID-19 en medios de comunicación: Un análisis cualitativo

### Communication of health measures of distancing by COVID-19 in the media: A qualitative analysis

Maggie Campillay Campillay<sup>1</sup>, Carmen Burgos Videla<sup>2</sup>, Ana Calle Carrasco<sup>3</sup>, Fabián Araya Galleguillos<sup>4</sup>, Pablo Dubó Araya<sup>1</sup>, Verónica Anguita Mackay<sup>5\*</sup>

1 Departamento de Enfermería, Universidad de Atacama, Copiapó, Chile

2 Instituto de Investigación en Ciencias Sociales y Educación, Universidad de Atacama, Copiapó, Chile

3 Departamento de Kinesiología, Universidad de Atacama, Copiapó, Chile

4 Departamento de Medicina, Universidad de Atacama, Copiapó, Chile

5 Universidad Alberto Hurtado, Santiago, Chile

\* [maggie.campillay@uda.cl](mailto:maggie.campillay@uda.cl)

**Recibido:** 28-enero-2021

**Aceptado:** 05-noviembre-2021

#### RESUMEN

La medida de distanciamiento físico y social fue clave en el control de la pandemia por COVID-19 y requirió de los medios de comunicación masivos para su difusión. Este estudio descriptivo, basado en metodología cualitativa y análisis de contenido, tuvo el propósito de interpretar mensajes sobre dicha medida publicados al inicio de la pandemia en medios de comunicación masiva en Chile. Se consideró 63 noticias obtenidas en medios formales en internet en el periodo de abril y mayo de 2020. Del análisis emergieron las siguientes categorías temáticas: estrategia de distanciamiento social y físico, consecuencias en la población, mensajes y voces expertas, importancia de las determinantes sociales, e importancia de los canales de comunicación digital en un entorno físico restringido. Los hallazgos indican que los medios de comunicación formales tuvieron un rol fundamental en la divulgación de información experta basada en evidencia científica confiable, en la interpelación cívica de los ciudadanos, y en denunciar los problemas de salud, entre ellos, el deterioro de la salud mental de la población. Se expuso, además, la capacidad de las personas para adaptarse a los medios digitales para socializar, e incipientemente resaltan aspectos de las determinantes socioculturales que afectan la percepción de riesgo de la población.

**Palabras clave:** comunicación social de emergencia, comunicación de riesgos, COVID 19, distanciamiento social, medios de comunicación masivos

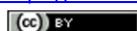
#### ABSTRACT

Physical and social distancing became a key measure in the control of the COVID-19 pandemic and required the mass media for its dissemination. This descriptive study, using qualitative methodology and content analysis had the purpose of interpreting messages about this measure as published at the beginning of the pandemic in Chilean mass media. It considered 63 news obtained in formal media sources on the Internet between April and May 2020. From the analysis, emerged the following thematic categories: social and physical distancing strategy, consequences on the population, messages and expert voices, importance of both social determinants and digital communication channels in a restricted physical environment. Findings indicate that formal media had a fundamental role in the dissemination of expert information based on reliable scientific evidence, in the civic interpellation of citizens, and denouncing health problems, among them, mental health declining of the population. The capacity of people to adapt to digital media for socializing was also exposed, and aspects of the sociocultural determinants affecting the population's perception of risk were incipiently highlighted.

**Keywords:** COVID-19, mass media, risk communication, social communication in emergencies, social distancing

**Financiamiento:** Universidad de Atacama y Universidad Alberto Hurtado, Chile.

**Cómo citar este artículo:** Campillay Campillay, M., Burgos Videla, C., Calle Carrasco, A., Araya Galleguillos, F., Dubó Araya, P., & Anguita Mackay, V. (2021). Comunicación de medidas sanitarias de distanciamiento por COVID-19 en medios de comunicación: Un análisis cualitativo. *Psicoperspectivas*, 20(3). <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol20-issue3-fulltext-2231>



Publicado bajo licencia [Creative Commons Attribution International 4.0 License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

El 31 de diciembre de 2019, la Organización Mundial de Salud (OMS) informa a los países sobre el brote de una enfermedad respiratoria aguda a la que se le denominó COVID-19, asociada a un nuevo coronavirus SARS-CoV-2. A partir de esta emergencia global, se ha alterado disruptivamente la vida cotidiana de las personas (Parada & Zambrano, 2020). En este contexto, los medios de comunicación masiva asumen un rol fundamental y crítico para dar rápida difusión a estas medidas. Al respecto, la experiencia acumulada a partir de otros eventos de riesgos sanitarios ocurridos en el siglo XXI, como la epidemia de Ébola acontecida en África, permitieron demostrar el efecto de campañas sanitarias a través de mecanismos de comunicación masiva (Laverack, 2018a; Okim-Alobi & Ngozi, 2017).

Durante la pandemia por COVID-19, los medios de comunicación formales han sido buenos aliados de las organizaciones sanitarias para difundir mensajes masivos sobre medidas preventivas y de control en la población (Anwar et al., 2020; Liu et al., 2020). Sin embargo, la literatura revisada menciona, que los ciudadanos, trabajadores y la comunidad, desconfían de los representantes de gobierno, científicos y la industria, a quienes responsabilizan de no resolver sus problemas. Esto expone la necesidad de que frente a riesgos graves que amenacen la salud de la población, la información se gestione con gran responsabilidad, ya que afecta la percepción de riesgo de enfermar de las personas (Covello et al., 2001). Los mensajes relacionados al COVID-19 se han asociado a distintas situaciones de estigmatización de algunos grupos de la población como, por ejemplo, la comunidad china a los que se les atribuye el inicio de la pandemia, o al personal sanitario que ha recibido agresiones (Anwar et al., 2020; Ho, 2020; Zolnikov & Furio, 2020).

La medida de distanciamiento social en Chile considera distanciamiento físico personal y medidas de aislamiento social, éstas se han implementado desde el inicio de la pandemia, con el fin de disminuir el contacto físico entre las personas, y como medida central en la mitigación del contagio. Entre las acciones de aislamiento se cuentan; suspensión de asistencia a escuelas, cese del trabajo presencial, restricción del transporte y otros espacios públicos. Estas decisiones en torno a medidas de distanciamiento social se han realizado parcialmente o de manera general, al declarar cuarentena por tiempos variables, lo que obliga a la población a mantenerse en sus hogares y realizar desplazamiento sólo por razones justificadas (Qazi et al., 2020). Éstas, además han sido asumidas por cada país de manera diferente tomando en cuenta aspectos epidemiológicos, sociales, culturales, geográficos, y ponderando sobretodo los riesgos y beneficios para las personas (Infanti et al., 2013). Al

respecto, la información que recibe la población es crucial para provocar percepción positiva, o aceptar de mejor forma las medidas implementadas por el Estado; favoreciendo la autoeficacia, autocuidado familiar y contribuyendo a mitigar el contagio (Cowper, 2020).

Estudios a nivel global, dan cuenta de la complejidad de entregar información sanitaria a las comunidades, dado que cualquier discrepancia en los mensajes provoca que éstos tomen malas decisiones (Meuter et al., 2015; Armitage & Nellums, 2020; OMS, 2020). Junto con lo mencionado, el comportamiento humano es influenciado por un amplio rango de aspectos cognitivos y emocionales, haciendo difícil de predecir cómo perciben y reaccionan las personas a los riesgos (Cameron, 2013). Esto afecta de distintas formas el nivel de confianza, conexión y credibilidad de la población frente a los medios, lo cual se puede transformar en una barrera o facilitador al transmitir su mensaje. Desde esta perspectiva, la responsabilidad de los medios de comunicación y las autoridades que las utilizan es crucial, al tener que demostrar veracidad y rigurosidad de la información para desarrollar confianza en la población (Liu et al., 2020; Peters, 2020; Sutton et al., 2021).

Esto se ha explicado considerando que la mayoría de las veces, las personas no responden a la evidencia y lógica científica, sino más bien a cuestiones emocionales personales o externalidades difíciles de controlar (Malecki et al., 2020). Lo complejo de este fenómeno, da cuenta que las personas responden de muy variadas formas ante los riesgos sanitarios a pesar de recibir información experta (Cameron, 2013). Al respecto, la teoría de comunicación de riesgos ofrece un marco conceptual para avanzar en una mayor comprensión sobre la amplia gama de comportamientos, que se da en la población expuesta y con riesgo de enfermar la que, por contar con mayor acceso a internet, recibe mucha información informal o gris sobre la enfermedad, sus riesgos y la forma de prevenirla. La comunicación del riesgo sanitario es de carácter "social", ya que confluyen organizaciones que buscan construir un diálogo público para transmitir un mensaje adecuado sobre los riesgos a los que está expuesta la población (Gesser-Edelsburg, 2021).

El auge de la comunicación de masas es un fenómeno socio cultural relevante y reciente, asociado al desarrollo de las tecnologías de la información. Al respecto, el año 2005 la OMS publica una de las primeras guías de orientación para equipos sanitarios, asumiendo que la comunicación de masas es un desafío durante emergencias globales, por la compleja tarea de influir en los mensajes emitidos por los medios de comunicación de masas (WHO, 2005). Al respecto, Covello et al. (2001),

menciona que existen cuatro aspectos relevantes en la comunicación de riesgo sanitarios, que se deben considerar para realizar una buena difusión de información en los medios, lo que aplica al contexto sanitario: a) *percepción del riesgo*, referida a la amenaza de riesgo que perciben las personas expuestas, b) *ruido mental*, se refiere a que estar sometido a un estrés o elevada preocupación por la amenaza de enfermar, puede alterar o anular la capacidad de procesar información adecuadamente, c) *dominio negativo*, se refiere a que en ciertos estados de malestar, las personas valoran más las pérdidas que las ganancias y d) *determinación de confianza*, enfatiza en aspectos socio-culturales que influyen en la manera cómo las personas construyen sus interpretaciones, y le dan significado al riesgo de enfermar.

Los estudios sobre la comunicación de riesgo han mostrado que existen grupos en la sociedad a los que la población les cree y que generan una especial confianza, que no siempre están dentro de las autoridades gubernamentales. Por lo que incluir personas confiables en la comunicación de riesgo, contribuye a transferir esa confianza a la población, esto es especialmente importante en fases críticas de un riesgo (Covello et al., 2001; Gesser-Edelsburg, 2021). En este punto, existe claridad de que la comunicación efectiva en temas sanitarios es prioritaria, para contribuir a disminuir la incertidumbre de la población. Desde esta perspectiva, entregar información sanitaria es de responsabilidad compartida y debe considerar la identificación de barreras contextuales y actitudinales, que impiden lograr la adhesión de la población a las medidas sanitarias (Malecki et al., 2021).

El propósito de este estudio fue interpretar los mensajes sobre distanciamiento social publicados en medios de comunicación masiva en Chile al inicio de la pandemia. En este sentido, el estudio contribuye a la comprensión del proceso de comunicación de masas, y alerta a los tomadores de decisiones y equipos interdisciplinarios de salud a poner atención en las campañas de comunicación, e informaciones emitidas por los medios de comunicación y los posibles efectos en la conducta de la población.

## Método

El estudio se abordó desde el paradigma interpretativo y enfoque cualitativo, corresponde a un primer estudio exploratorio y descriptivo que utilizó la técnica de análisis de contenido para interpretar los mensajes de prensa publicados en internet a nivel nacional, intentando responder a la pregunta ¿Cuál es el mensaje que entregan

los medios de comunicación masiva sobre distanciamiento social al inicio de la pandemia en Chile?

La muestra fue intencionada, dado que el consumo de noticias en Chile ha experimentado grandes cambios, en que los medios de comunicación convencionales como televisión, radio y diarios impresos han tenido que implementar formatos en línea para una audiencia que privilegia internet. Por ello se utilizó el ranking publicado por el Reuters Institute de la Universidad de Oxford (Newman et al., 2019), para elegir los cuatro canales de televisión y los tres periódicos más vistos en plataforma en línea en Chile. El mismo informe, indicó que la televisión sigue siendo el formato más importante para los chilenos, por lo que se optó en primer lugar por este medio, para considerar en segundo lugar los diarios más consultados (Tabla 1). La unidad de análisis incluyó siete medios de comunicación masiva en formato en línea; cuatro canales de televisión y tres diarios digitales ampliamente reconocidos a nivel nacional.

Tabla 1  
*Medios de comunicación analizados*

| Medios                  | Formatos disponibles |
|-------------------------|----------------------|
| Emol.com                | escrito              |
| 24horas.online          | TV y escrito         |
| Lun.com                 | escrito              |
| Biobiochile online      | TV y escrito         |
| T13.cl                  | TV y escrito         |
| Ahoranoticias.cl (MEGA) | TV y escrito         |
| Cooperativa online      | escrito              |

Para la obtención de los datos, se realizó una búsqueda en cada uno de los medios elegidos, considerando como criterio de inclusión que la noticia respondiera a la frase *medidas de distanciamiento social*, de las que se extrajeron al azar nueve noticias en cada caso. Este estudio recoge datos aleatorios publicados entre el 01 de abril al 27 de mayo de 2020, lo que corresponde a un total de 63 notas de prensa. La importancia de considerar medios de prensa en internet es que éstas son las noticias que logran gran cobertura y recogen una gran gama de opiniones; expertos sanitarios, personas, comunidades, periodistas, y autoridades, permitiendo dar amplitud y variedad a la muestra. Se tomaron las noticias que cumplían con los criterios de inclusión, se creó una sola base de datos y se asignó un código A (noticias), y un número correlativo de acuerdo al orden en que se encontraron las noticias.

Para Miles et al. (2014) el análisis cualitativo se da a través del proceso de codificación, lo que da cuenta de una reflexión profunda y, por tanto, a una interpretación de los significados de los datos. De acuerdo con los autores señalados, existen variados niveles de análisis y tipos de

codificación. En este sentido, el análisis propuesto por Miles et al. (2014) incluyó codificación de primer y segundo ciclo. Esto permitió crear una primera lista de categorías que emergen de un análisis general, para obtener posteriormente en un segundo ciclo, categorías más refinadas resultado de un contraste teórico, teniendo en consideración que el proceso de codificación es selectivo y heurístico.

Los criterios de rigor consideraron credibilidad y fiabilidad en el manejo de los datos; transcripción íntegra, digitalización, anonimización y almacenamiento de datos. La interpretación se realizó en una primera fase de manera individual, en que las dos investigadoras principales realizaron codificación exploratoria, para luego realizar triangulación y afinamiento colectivo en la fase descriptiva en colaboración interdisciplinaria que incluyó profesionales de la salud, educación, sociología y la ética para enriquecer la discusión (Fuch et al., 2018). El análisis de contenido se realizó con apoyo del programa ATLAS.TI®.

Los aspectos éticos del estudio consideraron anonimización de datos y traspaso integral del contenido de las noticias, no se consideró envío a Comité de Ética de Investigación.

## Resultados

Una vez seleccionadas las noticias según los criterios de inclusión establecidos, se analizó el contenido obteniéndose seis categorías temáticas relacionadas con la medida distanciamiento social.

### Estrategia de distanciamiento social y físico

Los medios de comunicación revisados fundamentan el distanciamiento social de distinta forma. Se pudo encontrar que la mayoría lo presenta como la principal estrategia de salud pública para controlar la pandemia:

Es una herramienta que los encargados de la salud pública recomiendan para disminuir la multiplicación de una enfermedad que se transmite de persona a persona. Dicho en simple, significa que las personas tienen que mantenerse suficientemente lejos de otras para que el coronavirus (...) no se transmita (A-4)

Mientras otros exponen el fundamento científico, usando en ocasiones un lenguaje difícil de entender para la mayoría de las personas: Las micropartículas de saliva que uno expele son el principal vehículo de propagación del Sars-Cov2 (A-29)

El distanciamiento social ha sido la estrategia central y

prioritaria para controlar epidemiológicamente la pandemia, al no contar con un tratamiento farmacológico conocido. Se pueden distinguir tres tipos de mensajes con variada carga moral; 1) un marcado lenguaje paternalista: “La orden es clara: mantener distanciamiento social” (A-3); 2) otro que apela a la conciencia individual: “Si hay una persona con síntomas, esta debe tomar distancia, pensando en el bien de los demás” (A-3); y 3) mensajes de contenido normativo neutral, que resalta acciones realizadas para favorecer la estrategia: “Se han cerrado espacios públicos como gimnasios, canchas deportivas, centros de capacitación y áreas recreativas” (A-12).

Según los medios de comunicación, la principal dificultad para implementar la medida de distanciamiento físico ha sido la actitud de las personas quienes, en distintos lugares del país, se resisten a cumplir con la medida de distanciamiento social y físico. Se menciona que en su mayoría corresponde a personas que dependen del empleo informal: “Las autoridades admitieron las dificultades para controlar la restricción debido a la presión de los sectores pobres que sobreviven de sus ventas al día” (A-14).

Como transgresiones al distanciamiento físico, se identifican noticias que expresan juicios de valor rechazando el no cumplimiento de la medida de distanciamiento social y físico, en distintas regiones y áreas geográficas del país: “Cero distancia social, prostíbulo funcionaba de manera clandestina en sector céntrico de Calama” (A-13); “En Maipú, ha provocado molestia, que durante la tarde de este martes se realizó una misa en una capilla de la población (...), también denunciaron que personas de otras poblaciones llegaron hasta la capilla para la misa (A-24).

### Consecuencias en la población

Las principales consecuencias mencionadas en los medios de comunicación fueron: cambios psicosociales, incertidumbre y nuevos significados. Las consecuencias psicosociales son las más recurrentes, especialmente el deterioro de la salud mental de la población:

Estas cuarentenas están produciendo un riesgo para la salud mental de las personas, no solo en adultos mayores que, van a ser y ya están siendo un problema muy grave, del cual vamos a tener que hacernos cargo, no solo como sector salud, sino como sociedad (A-9)

La incertidumbre se menciona explícitamente en distintas noticias

La distancia social no ha sido fácil, no hemos comido juntos, no interactuamos de cerca. Él lo entiende, porque sabe con quién se casó y me conoció así, pero lo

que cuesta es saber que no serán solo tres semanas, sino que varios meses. Lo difícil es lidiar con esa incertidumbre (A-17)

Con respecto a los nuevos significados, los medios de comunicación ayudan a socializar nuevos conceptos epidemiológicos

El término distanciamiento social, que en realidad tiene más de cien años de uso en la jerga de salud pública, evidentemente la tecnología moderna permite reemplazarlo, y así la sugerencia de la Organización Mundial de la Salud por el término de distanciamiento físico (A-8)

Además, los medios resaltan un sinnúmero de nuevos conceptos que pertenecen al mundo científico y técnico como la salud pública, epidemiología, informática o economía, para sufrir una adaptación en la cotidianidad de la población general: “Amor virtual, el encierro no mata las pasiones” (A-10), “El virus no vencerá al capitalismo. La revolución viral no llegará a producirse” (A-42).

### **Expectativas sociales expresadas en medios de comunicación digitales**

Las noticias apelan a cuestiones éticas como el deber, la obligación, y la moral personal, para crear conciencia de la importancia de mantener la estrategia de distanciamiento: a) actitud de desobediencia: “Chile está dentro de los países donde menos se cumple con el lavado de manos y el distanciamiento entre personas, según un estudio internacional” (B-2); b) autocuidado: “en la medida que se perciba que el efecto del distanciamiento es protector, eso hará que las personas tengan la convicción de seguir ese protocolo” (A-30) ; c) bien común y solidaridad: “es imperioso que el distanciamiento físico no afecte el sentido de solidaridad y de cercanía” (A-21) y

el distanciamiento social, es un gran llamado al altruismo. A la gente no se le pide que lo haga para protegerse, en realidad es para proteger a los más susceptibles. Por eso es fundamental que los más jóvenes practiquen el distanciamiento social (A-21)

### **Mensajes de voces expertas**

Los expertos/as y científicos, aparecieron permanentemente en los medios de comunicación, expresando su opinión y contribuyendo a aclarar dudas en distintas áreas del conocimiento:

Distanciamiento físico en vez de social, el nuevo concepto que ocupa la OMS en medio de la pandemia, expresó el experto (A-1), para el académico de la escuela de psicología de XXXX, el distanciamiento social en sí mismo, es distinto en distintas culturas (...), en los

países latinoamericanos el nivel de distancia físico que las personas tienen, entre sí, tiende a ser menor (A-30)

### **Importancia de las determinantes sociales en el discurso**

Las referencias a las determinantes sociales de la salud, surgieron cuando comienzan a evaluarse los efectos de las estrategias de control epidémico. Dado que la dificultad para controlar la curva de contagio deja ver la asociación con sectores poblacionales vulnerables y marginados de las políticas públicas:

Muchas personas tienen muy pocas posibilidades de hacer cambios como pasarse del transporte público a la bicicleta. A mí me encantaría que se pudiera fomentar más, pero eso, más que del COVID, va a depender de la visión y las políticas de transporte que se implementen (A-39)

Se debería prohibir los nano-departamentos (menos de 20 m<sup>2</sup>) y promover balcones, para que las cuarentenas asociadas a pandemias puedan ser sobrellevadas de mejor manera (A-19).

### **Importancia de los canales de comunicación digital**

Las medidas de distanciamiento social estrictas, permitieron que Internet y sus plataformas emergieran como una solución adaptativa en todos los ámbitos de la vida cotidiana de la población; teletrabajo, telemedicina, compras delivery, vídeo reuniones, clases virtuales, etc., convirtiéndose en el canal de comunicación preferente, para mantener la interacción social en tiempos de pandemia

Aunque estamos en distanciamiento social, los miembros de Tinder® no se han desconectado: cuando ciertas partes del mundo entraron en cuarentena, los miembros comenzaron a usar la función Passport (conexión global) para llegar a esos países. El porcentaje de uso de esa función subió durante la última semana de marzo en Brasil un 15%, Alemania un 19%, Francia un 20%, y en India un 25%, explican desde la popular app de citas (A-10)

Instagram, Tik Tok®, Facebook®, YouTube® y Streaming®, pueden ser las nuevas formas de capitalizar a los artistas en cuanto ingresos y acercamiento con su público (...), se está abriendo una ventana que antes no existía (A-19)

Los mensajes describen como internet permitió adaptaciones para mantener actividad social, y en distintos ámbitos de la vida cotidiana: e-atención gubernamental, e-cultura, e-salud, y otros variados servicios:

Cupid, a diferencia de Tinder, te entrega un porcentaje de compatibilidad. Si haces match, puedes hablar con esa persona que, por lo normal, está por un plan más de

cita que por tener sexo en el primer encuentro (A-10)

Un ejemplo es la adaptación mediata, se refiere a la calidad de la vivienda: “Será necesario replantear el diseño de conjuntos residenciales y unidades habitacionales (departamentos o casas)” (A-47).

## Discusión y conclusión

El distanciamiento social es una estrategia epidemiológica, promovida como clave en la reducción de la propagación del COVID-19 (Block et al., 2020; Chu et al., 2020) que en Chile se implementó como norma sanitaria (Biblioteca del Congreso Nacional (BCN), 2020). Los mensajes difundidos al respecto apelan a principios éticos como el bien común y resaltan el interés colectivo de la Salud Pública por sobre intereses individuales (Duro et al., 2018), se expresan de forma paternalista y coercitiva pues responden al cumplimiento de reglamentos y normas, y en la comunicación de riesgo, pretenden limitar la autonomía personal.

En concordancia, los medios emiten juicios de valor frente a la resistencia de algunas personas por adherir a la medida de distanciamiento, e interpelan moralmente a las personas y grupos que no cumplen con las medidas establecidas por la autoridad sanitaria. De acuerdo a Adanlano y Readdy (2020), durante el inicio de una emergencia sanitaria, existen distintas formas de abordar la comunicación de medios, por una parte, la *comunicación de riesgo* intenta convencer a la población para que adopte las medidas más saludables posibles, y por otra, la *comunicación en crisis* supervisa la percepción del público frente a estas medidas. Basados en este punto de vista, los medios en general cumplen un rol mayor en la comunicación en crisis, al exponer a personas que transgreden el distanciamiento y refuerzan las consecuencias sanitarias sobre las conductas que se alejan de lo permitido.

Otros estudios han asociado este problema a la falta de planificación de la comunicación de riesgo en la población, lo que afecta y debilita la participación comunitaria (Heydari et al., 2021). Esto generaría resistencias en ciertos sectores de la población, que no acatan las medidas implementadas por las autoridades (Infanti et al., 2013; Laverack, 2018b; OMS, 2018; Sutton et al., 2021). En este sentido, aunque el distanciamiento social ha demostrado ser altamente eficiente para mitigar la propagación de la enfermedad (De Vos, 2020; Zhang et al., 2020), solamente informar o difundir medidas coercitivas, es insuficiente para lograr una adhesión de toda la población.

Los medios emiten mensajes sobre las medidas tomadas

por el gobierno, ayudando a manejar la incertidumbre propia del inicio de una emergencia, y contribuyen a generar confianza en momentos de crisis (Stoporoli et al., 2020; Stein, 2020). Sin embargo, en anteriores emergencias sanitarias a nivel global, algunos medios fueron acusados de sensacionalismo (Duro et al., 2018). Al respecto, el estudio realizado por Qazi et al. (2020), mostró que la confianza del público sobre fuentes formales de comunicación, eran levemente mayor que las informales, y que éstas tenían mayor impacto en la percepción de riesgo y amenaza a la salud de las personas, favoreciendo la adopción de medidas de autocuidado y comportamiento protector durante pandemias. Mantener la claridad de los contenidos y la forma en que se entrega la información a la comunidad en cada fase son aspectos deben ser tenidos en cuenta por los tomadores de decisiones y equipos sanitarios interdisciplinarios, puesto que los efectos sociales, éticos y políticos que subyacen a una crisis sanitaria influyen en la adhesión o no a una norma sanitaria.

De acuerdo con los medios revisados, las medidas de distanciamiento físico y social implementadas tuvieron consecuencias importantes en la salud de las personas confinadas en el corto plazo. Como se ha descrito, en los medios revisados, en la primera fase de la pandemia las personas expresaron problemas psicosociales. Esto coincide con estudios en otros países, que describen angustia y estrés psicológico, miedo a la enfermedad, mayor sobrecarga de trabajo al tener que asumir el cuidado de niños y niñas por cierre de escuelas, trabajar desde la casa y reorganizar rutinas (Carico et al., 2020; Kwon et al., 2020). En este contexto, la información en los medios puede ser muy valiosa, pues recoge con rapidez la respuesta de la población y contribuye con recomendaciones para el autocuidado, siempre y cuando se controle y evite entregar informaciones contradictorias o falsas (Covello et al., 2001; Paakkari & Okan, 2020).

Aclarar dudas y prejuicios mejora la percepción de riesgo, mientras que campañas del terror, favorecerían la estigmatización sobre ciertos grupos o tomar decisiones equivocadas. En este punto, el elevado nivel de consecuencias negativas en la población durante la crisis sanitaria, y mencionado en los mensajes revisados, se explicaría en parte, por la incertidumbre de una pandemia sin precedentes y por una población con bajo nivel de alfabetización en salud, con débiles programas educativos comunitarios en la atención primaria de salud (Covello et al., 2001; Paakkari & Okan, 2020). Al respecto, Heydari et al. (2021), destacan la importancia de considerar el proceso de comunicación de riesgo de forma bidireccional, y relevan la necesidad de evaluar la eficacia de las estrategias de comunicación planificadas

para la población, antes que ocurra una emergencia sanitaria.

La sobresaturación de información entregada en medios de comunicación sobre COVID-19 a pocas semanas del inicio de la pandemia, y el desconocimiento generalizado de la historia natural de la enfermedad, generó problemas en la percepción de las personas (Stein, 2020; Heydari et al., 2021) y provocó que “la curva de aprendizaje de la población estuviera cargada de incertidumbre, territorios desconocidos, sorpresas y frustraciones” (Stein, 2020, p. 2).

La encuesta sobre adhesión a medidas preventivas de distanciamiento social en gripe pandémica realizada el año 2006 en Estados Unidos (Department of Health & Human Services, 2007), mostró que, al igual que los medios revisados en Chile, la adhesión a medidas preventivas de distanciamiento social estaba limitada principalmente por el temor a perder el empleo o fuente de ingreso. El mismo informe propone que una forma de mitigar este problema es detectar los grupos de riesgo anticipadamente, y tener planes de acción para posibles epidemias en lugares que concentran especialmente alta densidad de personas. Es por ello que la comunicación de riesgos y de crisis se enfrenta a muchos desafíos, al tener que considerar necesariamente, cuestiones críticas del contexto, una comunicación mal planificada o simplemente no considerada, puede provocar las más variadas reacciones de ansiedad frente a una pandemia. Por ejemplo, personas haciendo uso de medicamentos desconociendo sus niveles de seguridad, o adoptar otras medidas innecesarias que puedan provocar daño a la población (Liu et al., 2020).

Los mensajes en los medios refuerzan la confianza puesta en personas expertas, estos utilizan evidencia de revistas científicas prestigiosas para validar sus pronósticos y recomendaciones. Es así como se ha divulgado estudios a nivel global para demostrar la efectividad epidemiológica de las estrategias de distanciamiento utilizadas en la primera ola en China (Koo et al., 2020; Zhang et al., 2020). Esto ha sido promovido por la OMS, que ha reforzado la importancia de difundir a nivel comunitario, las medidas de distanciamiento en situación de pandemia, usando lenguaje claro y sencillo, contribuyendo al retraso del pico epidémico y reduciendo la transmisión de la enfermedad (Covello et al., 2001; MacCracken & Phillips, 2012; OMS, 2020). En los medios revisados, fue posible identificar miembros de destacadas sociedades científicas, especialmente profesionales del ámbito médico o de la Salud pública, entregando tempranamente recomendaciones a la población y validando la medida de distanciamiento, estrategia que

transmite mayor credibilidad y confianza a la población (Covello et al., 2001).

Los medios revisados han responsabilizado individualmente a las personas por tener actitudes que transgreden normas sanitarias en tiempos de pandemia. Esto no es completamente cierto, si consideramos que enfermar no es solo una responsabilidad individual, ya que se reconoce que existen factores socio-económicos y ambientales que influyen en las condiciones de vida de las comunidades, y que estos no siempre pueden ser solucionados por sí mismos (Laverack, 2018b). Como se ha mencionado, el distanciamiento social, es una estrategia preventiva individual, pero también comunitaria y política, donde juegan un rol importante las determinantes sociales de la salud.

Los medios han expuesto incipientemente, que la condición de pobreza favorece la propagación de la enfermedad, ya que muchas familias no cuentan con condiciones mínimas para realizar estrategias de aislamiento físico. Personas que habitan barrios hacinados y marginales, constituyen por sí mismos lugares de riesgo. Por tanto, la medida de distanciamiento social aumentaría aún más, brechas de equidad entre las personas (Abrams & Szeferler, 2020; Gibson & Rush, 2020; Wasdani & Prasad, 2020).

Como se ha mencionado, factores socioeconómicos complejos pueden causar que determinados grupos de la población perciban las medidas de distanciamiento como algo imposible de cumplir, ya sea por las condiciones de vivienda, o por la imposibilidad de subsistir sin el trabajo que provee el sustento al día. En ese sentido, el distanciamiento y más adelante el confinamiento, constituye para muchas familias una amenaza para su subsistencia. En este punto, los medios tienden a relevar la información técnica sobre la enfermedad, por sobre los aspectos sociales que subyacen al problema. Algo observado en pandemias anteriores en que se da gran notoriedad a la evidencia científica, que no siempre está en consonancia con los valores de la población (OMS, 2018; Penchaszadeh, 2018). Este es uno de los factores que ayudan a comprender que, a pesar de la posibilidad de enfermar, muchas personas optan por no adherir a las medidas tomadas por la autoridad sanitaria (Covello et al., 2001; Gesser-Edelsburg, 2021).

La responsabilidad del Estado en la gestión de riesgos, es un proceso continuo y planificado que busca no solo informar, sino empoderar a la población a través de la participación comunitaria y la educación social, fortaleciendo la conciencia colectiva (Whitehead, 2004). Este aspecto, fundamental de la salud pública, son el

resultado de un trabajo en el largo plazo, de manera que en crisis como la ocurrida por el COVID-19, estos mecanismos comunitarios se debiesen activar espontáneamente. Si el enfoque utilizado de comunicación y estrategias sanitarias son muy paternalistas, ignorando lo que opinan y perciben las personas y comunidades, la percepción de riesgo individual y colectiva, puede provocar culpa y estigmatización, aumentando el riesgo de enfermar y aumentar las inequidades en salud. Contrariamente, si las personas y comunidad adquieren conciencia crítica, comenzarían a resolver sus problemas, promover ideas y experiencias en favor de conductas saludables o de prevención de problemas sanitarios (Covello et al., 2001; Laverack, 2018a).

En esta sociedad global interconectada, los medios de comunicación convencionales y especialmente los masivos, alcanzan coberturas ilimitadas. Durante la primera fase de la pandemia, estos canales proporcionaron una oportunidad, para que las personas, pudieran adaptarse a un entorno físico restringido. Estos medios priorizaron la comunicación con expertos quienes pudieron transmitir mensajes que informaran a la población sobre lo que estaba aconteciendo, y disminuir la incertidumbre que provocan mensajes falsos y malintencionados. En este aspecto, Garfin et al. (2020) mencionan que las instituciones públicas han privilegiado el uso de medios formales y convencionales, por sobre las redes sociales más informales, aspecto que debe ser considerado y revisado, ya que durante la emergencia sanitaria por COVID 19 ha sido fundamental transmitir información en tiempo real, además de recoger impresiones y comentarios de la población.

Por otra parte, los mensajes destacan que la medida de distanciamiento físico y social impuesta por las autoridades de Salud pública, han cambiado la forma de comunicar y relacionarse entre las personas. Al respecto, los medios describen como la comunicación social se ha trasladado al espacio virtual, fenómeno que Zhao & Elesh (2008), denomina copresencia virtual. Esto da cuenta de la necesidad de seguir comunicados, y haciendo una vida social adaptada; trabajando, asistiendo al colegio, e interactuando con familiares y amigos, como acción fundamental en la vida de los seres humanos (Parada & Zambrano, 2020). Este espacio virtual, de acuerdo con Del Prete y Redón (2020, p. 2) “no alude a algo irreal, sino a otra forma de realidad o de existir en el tiempo y espacio”.

En la revisión de los mensajes de los medios de comunicación, se ha podido relevar la dependencia de Internet para mantener la conexión social entre personas, familias y lugares de trabajo durante la

pandemia. Por ejemplo, se identificó la importancia de buscar parejas y relaciones amorosas en línea. Al respecto, Zhao y Elesh (2020) enmarcan este fenómeno dentro de la conectividad social ubicua, en donde las personas se ponen a disposición de otros/as para hacer conexión afectiva sexual, permitiendo que, sin estar presentes físicamente, entablar una relación sensorial que produce una experiencia positiva en las personas involucradas. Contar, por lo tanto, con este tipo de herramientas de comunicación facilita la socialización y obtención de apoyo social durante el confinamiento, siendo importante por su relación con la disminución de los niveles de estrés, lo que puede mejorar la salud general y mantener de alguna forma, la calidad de vida durante la pandemia (Bermejo et al., 2020; Eden et al., 2020).

Finalmente, los estudios sobre el efecto de los medios de comunicación en la pandemia y su relación con la medida de distanciamiento en algunos aspectos son contradictorios, algunos refuerzan la responsabilidad de los medios en el aumento de ansiedad en la población y sus efectos negativos, mientras que otros enfatizan su influencia positiva sobre la salud mental (Regmi & Cho, 2021), lo que indica la necesidad de profundizar en estos aspectos. Los medios de comunicación formales conforman un poderoso aliado de la salud pública. Durante la primera fase de confinamiento, los mensajes favorecieron la divulgación de información científica basada en evidencia creíble y confiable, y la necesidad de realzar valores cívicos como el bien común. La capacidad de adaptación de la población a servicios en línea, destaca como un hecho relevante para aminorar los efectos negativos de la pandemia, así como la emergencia de problemas de salud como consecuencia, especialmente el deterioro de la salud mental de las personas y el exceso de trabajo por cambios en las rutinas habituales.

Aspectos menos abordados fueron los factores socio-culturales que afectan la percepción de la población, y la planificación de la comunicación de riesgo y crisis, como responsabilidad de la autoridad sanitaria. Estas áreas brindan la posibilidad de investigar con mayor profundidad, aportando a una mayor comprensión de cómo enfrentar el desafío de la comunicación de riesgos y crisis en Chile. A pesar de las frecuentes emergencias causadas por fenómenos naturales en nuestro país, existe un débil desarrollo de la comunicación de riesgos. Su abordaje debe tener alcance interdisciplinario, incluir a profesionales de la comunicación, de la salud pública, sociología, psicología social, y otros que puedan anticiparse a las crisis, sus efectos negativos y como aminorarlos. Este tema es de importancia crítica para la formación profesional, académica y la generación de

políticas públicas.

## Referencias

- Abrams, E. M., & Szeffler, S. J. (2020). COVID-19 and the impact of social determinants of health. *The Lancet Respiratory Medicine*, 8, 547-548. [https://doi.org/10.1016/S2213-2600\(20\)30234-4](https://doi.org/10.1016/S2213-2600(20)30234-4)
- Adanlawo, E. F., & Reddy, M. M. (2020). Crisis risk communication of Covid-19: The Role of the Media in Behavioural Change. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/ Egyptology*, 17(7), 5567-15575. <https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/6199>
- Anwar, A., Malik, M., Raees, V., & Anwar, A. (2020). Role of mass media and public health communications in the COVID-19 pandemic. *Cureus*, 12(9), e10453. <https://doi.org/10.7759/cureus.10453>
- Armitage, R., & Nellums, L. B. (2020). COVID-19 and the consequences of isolating the elderly. *The Lancet Public Health*, 5(5), e256. [https://doi.org/10.1016/S2468-2667\(20\)30061-X](https://doi.org/10.1016/S2468-2667(20)30061-X)
- Bermejo, F. R., Peña, W. R., & Espinoza, E. (2020). Perinatal depression in times of COVID-19: The role of social media on the Internet. *Acta Médica Peruana*, 37(1), 88-93. <https://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.371.913>
- Block, P., Hoffman, M., Raabe, I. J., Dowd, J. B., Rahal, C., Kashyap, R., & Mills, M. (2020). Social network-based distancing strategies to flatten the COVID-19 curve in a post-lockdown world. *Nature Human Behaviour*, 4, 588-596. <https://doi.org/10.1038/s41562-020-0898-6>
- Cameron, K. (2013) Commentary: Risk communication in context theories, models, research, and future endeavors. *Annals of the International Communication Association*, 36(1), 363-369. <https://doi.org/10.1080/23808985.2013.11679139>
- Carico, R. R., Sheppard, J., & Thomas, C. B. (2020). Community pharmacists and communication in the time of COVID-19: Applying the health belief model. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 17(1), 1984-1987. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.03.017>
- Covello, V. T., Peters, R. G., Wojtecki, J. G., & Hyde, R. C. (2001). Risk communication, the West Nile virus epidemic, and bioterrorism: Responding to the communication challenges posed by the intentional or unintentional release of a pathogen in an urban setting. *Journal of Urban Health*, 78, 382-391. <https://doi.org/10.1093/jurban/78.2.382>
- Cowper A. (2020). Covid-19: Are we getting the communications right? *BMJ* 2020, 368:m919. <https://doi.org/10.1136/bmj.m919>
- Chu, D. K., Akl, E. A., Duda, S., Solo, K., Yaacoub, S., & Schüneman, H. J. (2020). Physical distancing, face masks, and eye protection to prevent person-to-person transmission of SARS-CoV-2 and COVID-19: A systematic review and meta-analysis. *The Lancet*, 395(10242), 1973-1987. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)31142-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)31142-9)
- Del Prete, A., & Redón Pantoja, S. (2020). Las redes sociales on-line: Espacios de socialización y definición de identidad. *Psicoperspectivas*, 19(1), 1-11. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol19-issue1-fulltext-1834>
- Department of Health & Human Services (USA). (2007). *Interim pre-pandemic planning guidance: community strategy for pandemic influenza mitigation in the United States-Early, targeted, layered use of non-pharmaceutical interventions*. <https://stacks.cdc.gov/view/cdc/11425>
- De Vos, J. (2020). The effect of COVID-19 and subsequent social distancing on travel behavior. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 5(100121). <http://dx.doi.org/10.1016/j.trip.2020.100121>
- Duro, E. A., Sotomayor, M. A., Czubaj, F., Cardozo de Martínez, C. A., Gubert, I. C., López Dávila, L. M., Benites Estupiñan, E. M., Torres, F. A., Vergès de López, C., Cudeiro, P., Rueda Castro, L., & Sorokin, P. (2018). El impacto social de la comunicación en las epidemias: perspectivas bioéticas y de salud pública. *Revista Iberoamericana de Bioética*, 7, 1-16. <https://doi.org/10.14422/rib.i07.y2018.007>
- Eden, A. L., Johnson, B. K., Reinecke, L., & Grady, S. M. (2020). Media for coping during COVID-19 social distancing: Stress, anxiety, and psychological well-being. *Frontiers in Psychology*, 11, 577639. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.577639>
- Fusch, P., Fusch, G. E., & Ness, L. R. (2018). Denzin's Paradigm Shift: Revisiting Triangulation in Qualitative Research. *Journal of Social Change*, 10(1), 19-32. <https://doi.org/10.5590/JOSC.2018.10.1.02>
- Garfin, D. R., Silver, R. C., & Holman, E. A. (2020). The novel coronavirus (COVID-2019) outbreak: Amplification of public health consequences by media exposure. *Health Psychology*, 39(5), 355-357. <https://doi.org/10.1037/hea0000875>
- Gesser-Edelsburg, A. (2021). How to make health and risk communication on social media more "social" during COVID-19. *Risk Management and Healthcare Policy*, 14(August), 3523-3540. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S317517>
- Gibson, L., & Rush, D. (2020). Novel Coronavirus in Cape

- Town informal settlements: Feasibility of using informal dwelling outlines to identify high risk areas for COVID-19 transmission from a social distancing perspective. *JMIR Public Health Surveill*, 6(2), e18844. <https://doi.org/10.2196/18844>
- Heydari, S. T., Zarei, L., Sadati, A. K., Moradi, N., Akbari, M., Mehralian, G., & Lankarani, K. B. (2021). The effect of risk communication on preventive and protective behaviours during the COVID-19 outbreak: Mediating role of risk perception. *BMC Public Health* 21(54). <https://doi.org/10.1186/s12889-020-10125-5>
- Ho, J. (2020). Anti-Asian racism, Black Lives Matter, and COVID-19, *Japan Forum*, 33(1), 158-169. <https://doi.org/10.1080/09555803.2020.1821749>
- Im, H., & Huh, J. (2017). Does health information in mass media help or hurt patients? Investigation of potential negative influence of mass media health information on patients' beliefs and medication regimen adherence. *Journal of Health Communication*, 22(3), 214-222. <http://dx.doi.org/10.1080/10810730.2016.1261970>
- Infanti, J., Sixsmith, J., Barry, M. M., Núñez, J., Oroviogoicoechea, C., & Guillén, F. (2013). *A literature review on effective risk communication for the prevention and control of communicable diseases in Europe*. European Centre for Disease Prevention and Control. <http://dx.doi.org/10.2900/64747>
- Koplan, J. P., Bond, C., Merson, M. H., Reddy, S. K., Rodríguez, M. H., Sewankambo, N. K., & Wasserheit, J. N. (2009). Towards a common definition of global health. *The Lancet*, 373(9679), 1993-1995. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(09\)60332-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(09)60332-9)
- Koo, J. R., Cook, A. R., Park, M., Sun, Y., Sun, H., Tao, J. T., Tam, C., & Dickens, B.L. (2020). Interventions to mitigate early spread of SARS-CoV-2 in Singapore: A modelling study. *The Lancet Infectious Diseases*, 20(6), 678-688. [https://doi.org/10.1016/S1473-3099\(20\)30162-6](https://doi.org/10.1016/S1473-3099(20)30162-6)
- Kwon, K., Grady, C., Feliciano, J. T., & Fodeh, S. J. (2020). Defining facets of social distancing during the COVID-19 pandemic: Twitter Analysis, *medRxiv*, 2020.04.26.20080937. <https://doi.org/10.1101/2020.04.26.20080937>
- Laverack, G. (2018a). The public communication approach. In G. Laverack (Ed.), *Health promotion in disease outbreaks and health emergencies* (pp. 37-51). Taylor & Francis Group.
- Laverack, G. (2018b). The risk communication approach. In G. Laverack (Ed.), *Health promotion in disease outbreaks and health emergencies* (pp. 53-64). Taylor & Francis Group.
- Liu, Q., Zheng, Z., Zheng, J., Chen, Q., Liu, G., Chen, S., Chu, B., Zhu, H., Akinwunmi, B., Huang, J., Zhang, C., & Ming, W. K. (2020). Health communication through news media during the early stage of the COVID-19 outbreak in China: Digital topic modeling approach. *Journal of Medical Internet Research*, 22(4), e19118. <https://doi.org/10.2196/19118>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3a ed.). Sage.
- MacCracken, K., & Phillips, D. (2012). *Global health: An introduction to current and future trends*. Taylor & Francis eBooks.
- Meuter, R. F. I., Gallois, C., Segalowitz, N. S., Ryder, A., & Hocking, J. (2015). Overcoming language barriers in healthcare: A protocol for investigating safe and effective communication when patients or clinicians use a second language. *BMC Health Services Research*, 15(371). <https://doi.org/10.1186/s12913-015-1024-8>
- Ministerio de Salud de Chile. (2020). *Protocolo de manejo contacto Covid-19. Fase 4*. <https://www.minsal.cl/wp->
- Newman, N., Fletcher, R., Kalageropoulos, A., & Kleis R.N. (2019). *Reuters Institute digital news report*. Reuters Institute and University of Oxford. [https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/2019-06/DNR\\_2019\\_FINAL\\_0.pdf](https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/2019-06/DNR_2019_FINAL_0.pdf)
- Okim-Alobi, O. & Ngozi, O. (2017). Health communication: The responsibility of the media in Nigeria. *Science Arena Publications Specialty Journal of Medical Research and Health Science*, 2(3),1-4. <https://sciarena.com/en/article/health-communication-the-responsibility-of-the-media-in-nigeria>
- Organización mundial de salud. (2018). *Comunicación de riesgos en emergencias de salud pública: directrices de la OMS sobre políticas y prácticas para la comunicación de riesgos en emergencias (CRE)*. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272852/9789243550206-spa.pdf>
- Paakkari, L., & Okan, O. (2020). COVID-19: Health literacy is an underestimated problem. *The Lancet Public Health*, 5(5), e249-e250. [https://doi.org/10.1016/S2468-2667\(20\)30086-4](https://doi.org/10.1016/S2468-2667(20)30086-4)
- Parada Rico, D. A., & Zambrano Plata, G. E. (2020). Reinención de la vida cotidiana en mujeres cucuteñas en tiempos de COVID-19. *Psicoperspectivas*, 19(3). <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol20-issue3-fulltext-2046>
- Penchaszadeh, V. (2018). Bioética y salud pública. *Revista Iberoamericana de Bioética*, 7, 1-15.

- <https://doi.org/10.14422/rib.i07.y2018.004>
- Purohit, N., & Mehta, S. (2020). Risk communication initiatives amid COVID-19 in India: Analyzing message effectiveness of videos on national television. *Journal of Health Management*, 22(2), 262-280.  
<https://doi.org/10.1177/0972063420935659>
- Peters, M. A. (2020). Love and social distancing in the time of Covid-19: The philosophy and literature of pandemics. *Educational Philosophy and Theory*, 755-799.  
<https://doi.org/10.1080/00131857.2020.1750091>
- Qazi, A., Qazi, J., Naseer, K., Muhammad, Z., Glenn, H., Maitama, J., & Hartura, K. (2020). Analyzing situational awareness through public opinion to predict adoption of social distancing amid pandemic COVID-19. *Journal of Medical Virology*, 92(7), 849-855.  
<https://doi.org/10.1002/jmv.25840>
- Regmi, K., & Lwin, C. M. (2021). Factors Associated with the Implementation of Non-Pharmaceutical Interventions for Reducing Coronavirus Disease 2019 (COVID-19): A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8), 4274.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph18084274>
- Simon, F. (2016). Emergencias de salud pública de importancia internacional. Una oportunidad para mejorar la seguridad sanitaria global. *Enfermedades Infecciosas y Microbiología Clínica*, 34(4), 219-221.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.eimc.2016.03.002>
- Sutton, J., Rivera, Y., Sell, T. K., Moran, M. B., Bennett Gayle, D. D., Schoch-Spana, M., Stern, E. K., & Turetsky, D. (2021). Longitudinal risk communication: A research agenda for communicating in a pandemic. *Health Security*, 19(4), 370-378.  
<https://doi.org/10.1089/hs.2020.0161>
- Stein, R. A. (2020). COVID-19 and rationally layered social distancing. *International journal of clinical practice*, 74(7), e13501.  
<https://doi.org/10.1111/ijcp.13501>
- Storopoli, J., Braga da Silva W. L., Mesch, G. S. (2020). Confidence in social institutions, perceived vulnerability and the adoption of recommended protective behaviors in Brazil during the COVID-19 pandemic, *Social Science & Medicine*, 265, 113477.  
<https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2020.113477>
- Z**
- Thanh, P. T., & Tung, L. T. (2021). Can risk communication in mass media improve compliance behavior in the COVID-19 pandemic? Evidence from Vietnam. *International Journal of Sociology and Social Policy*, (ahead-of-print).  
<https://doi.org/10.1108/IJSSP-05-2021-0122>
- Wasdani, K. P., & Prasad, A. (2020). The impossibility of social distancing among the urban poor: The case of an Indian slum in the times of COVID-19. *Local Environment*, 25(5), 414-418.  
<https://doi.org/10.1080/13549839.2020.1754375>
- Whitehead, D. (2004). Health promotion and health education: Advancing the concepts. *Journal of advanced nursing*, 47(3), 311-320.  
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2004.03095.x>
- World Health Organization. (WHO, 2005). *Effective media communication during public health emergencies: A WHO field guide*. WHO.  
<https://apps.who.int/iris/handle/10665/43477>
- World Health Organization. (WHO, 2020). *Risk communication and community engagement readiness and response to coronavirus disease (COVID-19): Interim guidance*.  
<https://apps.who.int/iris/handle/10665/331513>
- Zhang, Y., Jiang, B., Yuan, J., & Tao, Y. (2020). The impact of social distancing and epicenter lockdown on the COVID-19 epidemic in mainland China: A data-driven SEIQR model study. *medRxiv*.  
<https://doi.org/10.1101/2020.03.04.20031187>
- Zhao, S., & Elesh, D. (2008). Copresence as 'being with'. *Information, Communication & Society*, 11(4), 565-583.  
<http://dx.doi.org/10.1080/13691180801998995>
- Zolnikov, T. R., & Furio, F. (2020). Stigma on first responders during COVID-19. *Stigma and Health*, 5(4), 375-379.  
<http://dx.doi.org/10.1037/sah0000270>

#### Sobre las autoras y los autores:

**Maggie Campillay Campillay** es doctora en Enfermería y docente de la Facultad de Ciencias de la Salud y Departamento de Enfermería de la Universidad de Atacama (Chile). <https://orcid.org/0000-0002-4054-1595>

**Carmen Burgos Videla** es doctora en Educación, docente y directora del Instituto de Investigación en Ciencias Sociales y Educación de la Universidad de Atacama (Chile). <https://orcid.org/0000-0003-2718-8579>

**Ana Calle Carrasco** es kinesióloga, magíster en Terapia Manual y docente de la Facultad de Ciencias de la Salud y Departamento de Kinesiología de la Universidad de Atacama (Chile). <https://orcid.org/0000-0002-8099-1486>

**Fabián Araya Galleguillos** es sociólogo, magíster en Salud pública, docente de la Facultad de Medicina de la Universidad de Atacama (Chile). <https://orcid.org/0000-0002-8823-9512>

**Pablo Dubó** es enfermero, magíster en Salud pública, y docente de la Facultad de Ciencias de la Salud, y Departamento de Enfermería de la Universidad de Atacama (Chile). <http://orcid.org/0000-0001-6918-3659>

**Verónica Anguita Mackay** es licenciada en Ciencias Religiosas, magíster en Bioética, docente y presidenta del Comité de Ética de la Universidad Alberto Hurtado. <https://orcid.org/0000-0001-6078-8723>