



**Estrategia de comunicación:
Propuesta Integral para la protección
de
PERSONAS ADULTAS
MAYORES
ante el COVID-19**

Versión 1

31 de marzo 2020

Comunicación del riesgo para Personas Mayores

Justificación:

Es importante considerar que en Costa Rica la Población Mayor de 65 años y más son de 453.000 personas. Con base en la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHG, 2019), aproximadamente son 131.000 las personas de este grupo poblacional que viven en situación de pobreza, usando la línea de pobreza que es más adecuado para estos fines. Esto equivale a un 23% de todas las Personas Adultas Mayores. Además, un 14% viven solos, lo cual representa unas 82 mil personas.

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas mayores (Ley 9394) señala: *“Situaciones de riesgo y emergencias humanitarias “Los Estados Parte tomarán todas las medidas específicas que sean necesarias para garantizar la integridad y los derechos de la persona mayor en situaciones de riesgo, incluidas situaciones de conflicto armado, emergencias humanitarias y desastres, de conformidad con las normas de derecho internacional, en particular del derecho internacional de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario”.*

Mediante el Comunicado: CIIDDHH/RSP/028-2020 a CONAPAM se insta a: *“Particularmente, las medidas de atención deben respetar el principio de no discriminación y los elementos de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad del derecho a la salud; priorizar la integridad y bienestar de las personas profesionales de la salud frente a la pandemia, así como personas que asumen socialmente tareas de cuidado, formal o informalmente, y trabajadores del sector salud, entre otros. La CIDH recuerda algunos estándares sobre las limitaciones de regresividad en las medidas especiales que se adopten, acceso a la información, acceso a la justicia, comportamiento ético de las empresas y protección debida de las personas en situación de vulnerabilidad.”*

Por esta razón es importante plantear una Campaña de Comunicación del Riesgo para las Personas Adultas Mayores, antes de cualquier otra medida para emitir un Acto Administrativo.

Objetivo: Sensibilizar y educar a las Personas Adultas Mayores en todo el territorio nacional acerca de los riesgos del coronavirus (COVID-19) y las medidas pertinentes y oficiales para la disminución del riesgo de contagio, así como la detección oportuna del virus en esta población etaria.

Estrategias:

1. Detectar la enfermedad de coronavirus en etapas tempranas es fundamental para poder identificar a los adultos mayores que lo tienen y de esa forma poder detener o demorar su expansión en esta población vulnerable.
2. Establecer mecanismos de comunicación directa, enfocados en la población meta en lo referente a la sintomatología, el distanciamiento físico y los hábitos de higiene.
3. Articular con los grupos y organizaciones sociales que atienden las diferentes poblaciones, para garantizar que los lineamientos emitidos estén llegando a los interesados.

Clasificación	Caracterización	Formas de comunicación del riesgo	Alternativas para la intervención
Personas mayores Grupo A	<ul style="list-style-type: none"> • Viven solos en su mayoría • Viven en condición de pobreza • No tienen acceso a medios digitales • No todos tienen medios de comunicación como radio y televisión • Sus ingresos en la mayoría vienen del régimen no contributivo (ingresos de 81.000 colones) 	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de prensa Nacionales • Televisión noticieros • Radio • Incluir mensajes de texto por celular • Línea Dorada (Alternativa de Línea telefónica formulada por CONAPAM) • Divulgación del proyecto de pedidos de medicinas de forma telefónica por medio de una línea telefónica exclusiva • Visita domiciliaria articulada con la Red de Cuido • Perifoneo (Apoyo con Gobiernos Locales) • Las organizaciones de Fe 	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajes claves diferenciados • Alianzas estratégicas: Establecer Líneas comunales por medio de CME y funcionarios de Promoción y planificación de las Áreas Rectoras de Salud coordinadas con los grupos existentes a nivel comunal como (JUPEMA, Iglesias, Universidades) DINADECO, visita domiciliaria
Personas mayores Grupo B	<ul style="list-style-type: none"> • Poseen escolaridad • Algunos viven solos • Muchos son cuidadores • Algunos son de zonas rurales • Viven con limitaciones económicas, pero con un ingreso menor al grupo anterior • Habitantes de Hogares de Larga Estancia 	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de prensa Nacionales • Televisión noticieros • Radio • Abordar a sus familias por Redes Sociales y se les invita a llevar el mensaje • Línea Telefónica exclusiva de atención (Alternativa de Línea telefónica formulada por CONAPAM) • Perifoneo para llevar mensajes de salud mental • Divulgación del proyecto de pedidos de medicinas de forma telefónica por medio de por medio de una línea telefónica exclusiva • Las organizaciones de fe 	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajes claves diferenciados • Videos informativos • Alianzas estratégicas con sectores privados, AGECO y medios de comunicación, iglesias
Personas mayores Grupo C	<ul style="list-style-type: none"> • Poseen algún nivel de escolaridad • Tienen medios económicos • Tienen acceso a medios de 	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de prensa Nacionales • Televisión noticieros • Radio – Nuestra Voz • Conferencias de prensa • Web: Facebook- Instagram 	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajes claves • Videos informativos • Alianzas estratégicas con sectores privados, Universidades (Programas dirigidos a PM), JUPEMA, y

	<p>comunicación y redes sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tienen apoyo familiar • Viven en centros urbanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Línea Dorada (Alternativa de Línea telefónica formulada por CONAPAM) o el uso de la línea 1322 • Divulgación del proyecto de pedidos de medicinas de forma telefónica por medio de una línea telefónica exclusiva • Las organizaciones de fe 	<p>medios de comunicación, iglesias</p>
--	--	--	---

Propuesta de campaña de comunicación

Objetivos:

1. Comunicar a la población adulta mayor sobre la prevención por riesgo de COVID-19 para que apliquen las medidas sanitarias correspondientes.
2. Sensibilizar a la población costarricense sobre la importancia de proteger a las Personas Adultas Mayores para prevenir el contagio por Coronavirus.
3. Educar sobre los mitos y estereotipos utilizados por las autoridades y comunicadores para que se elimine de las notas de prensa el uso del lenguaje inadecuado.
4. Desmentir los mitos y estereotipos utilizados por las autoridades y comunicadores
5. Divulgar las acciones gubernamentales para la protección de la violencia y protección en general de los adultos mayores como es la creación de una línea telefónica, el envío de medicamentos

Fuentes de información

La estrategia se fundamenta en las fuentes oficiales y confiables. Para ello, se pueden consultar los siguientes enlaces:

- <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-informacion/material-comunicacion/protocolos-ms>
- <https://www.ccss.sa.cr/web/coronavirus/>
- <https://www.presidencia.go.cr/?s=covid-19>
- Redes sociales del Ministerio de Salud y CCSS (Facebook, twitter)

Mensajes claves

Dirigidos a las Personas Adultas Mayores	PARA FAMILIARES Y POBLACION EN GENERAL (respecto a Personas Mayores)
<ul style="list-style-type: none"> • No esperés, si te sentís mal, buscá ayuda al 1322 • Incluir sobre línea de Home Care, ¿o será dentro de la 1322 que atenderán? • Si a veces sentís que no tenés fuerzas, tenés miedo, te encontrás mal o simplemente necesitás hablar con alguien, decilo, pedí ayuda. Muchos nos hemos sentido igual que vos. Juntos podemos ayudarnos. • Quedate en casa pero mantené tus rutinas diarias, recordá tus medicinas y cuidate con mucho cariño. • Ver tantas noticias puede estresar. Desconectate un rato, tomá el sol desde la ventana, cuidá las plantas, escuchá música. Hacé ejercicios. Dibujá. Leé. Escribí. ¡Saldremos de esta juntos! • Has superado muchas cosas, superarás esto también. • Todo pasa, esto es temporal. Por ahora quedate en casa y cuidate mucho • Hay un tiempo para todo. Este el tiempo de quedarse en casa. Por vos y por Costa Rica. • ¡Hagámosle un alto al coronavirus! ¡Qué se convierta en otra historia qué contar...! • No olvidés chinearte estos días: descansá, buscá nuevos pasatiempos, ejercitate en casa, cuidá tu alimentación y recordá tus medicinas. • Recordale a tu familia que los necesitás, una llamadita, un mensajito, para nadie está de más... 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Ya le dijiste “buenos días”? Las personas adultas mayores esperan tu cariño... • Distanciamiento no es aislamiento: mantené el contacto con tus seres queridos • Alejate físicamente, no emocionalmente. Llamá a tus seres queridos. Te necesitan. • La distancia más amarga es la del corazón, no olvidés a los adultos mayores... • Es momento de cuidarnos entre todos, debemos estar pendientes unos de otros... • El tiempo no se devuelve, dale lo mejor de vos a pesar de la distancia... • Si debés visitar a una persona adulta mayor, lavate muy bien las manos y mantené la distancia. Los abrazos y besos vendrán después de la alerta. • ¡No es conveniente ver a sus abuelos y abuelas estos días, mucho menos si estás enfermo! Mejor llámalos y deciles que los amás. • No esperés a que te lo pida... ofrecele tu apoyo... • Este virus NO DISCRIMINA. TODOS podemos contagiarnos y contagiar a otros. Quedate en casa. No hagás reuniones. Cuando salgas no te toqués la cara. Al llegar, lavate muy bien las manos. • ¿Pero por qué no puedo salir, si me siento bien? <ul style="list-style-type: none"> • No salir es la mejor medida para cuidarnos. • Este virus es muy contagioso y se adhiere a todas las superficies. • Me puedo contagiar sin presentar síntomas y contagiar a otros. <p>¡Por esto es tan importante quedarnos en casa!</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los adultos mayores son de la población más vulnerable frente al Coronavirus. Deben mantenerse en casa, tomar sus

- ¿Qué cómo estoy? ¡Pues echando para adelante! En tiempos de coronavirus no debo desesperar...
- ¿Pero por qué no puedo salir, si me siento bien?
 - No salir es la mejor medida para cuidarnos.
 - Este virus es muy necio y se adhiere a todas las superficies.
 - Me puedo contagiar sin presentar síntomas y contagiar a otros

¡Por esto es tan importante quedarnos en casa!

medicamentos, cuidar su alimentación y ejercitarse y tomar suficiente agua.

- Apoyá a tus vecinos adultos mayores, más si viven solos. Ayúdales con las compras y mantenete pendiente de ellos. Sé solidario. ¿Y si fueras vos?

PARA CUIDADORES

- Los adultos mayores pueden sentir mucho estrés en estos días y ponerse enojados, ansiosos o muy callados. Sé comprensivo, ayúdales a hacer actividades relajantes. Y cuidate vos también.

Fuente: Mesa de Salud Metal.

LENGUAJE ADECUADO

Eliminación de Mitos y estereotipos

“Los medios de comunicación no deberán contribuir a un trato infantilizado, sensacionalista o paternalista de la información. Evitando también el lenguaje edadista, que discrimine, victimice y violento y violento la imagen y la autopercepción de sí mismos como seres enfermos o en “modo de salida” (Convención Interamericana de Personas Mayores”

Es indispensable combatir estos mitos y estereotipos con los comunicadores y autoridades.

Uso común	Mejor así
“Nuestros adultos mayores”	<ol style="list-style-type: none"> 1. “Las personas adultas mayores de nuestro país”. 2. Las personas adultas mayores
“Cuidémoslos como bebés”	<ol style="list-style-type: none"> 1. “Seamos más conscientes de sus necesidades de cuidado” 2. “cuidar a las personas adultas mayores por el COVID-19 también es dar un trato digno”
“Hay que cuidar”	<ol style="list-style-type: none"> 1. “Hay que acompañar en el cuidado” 2. Para reducir el riesgo que las personas mayores enfermen gravemente por COVID-19, debemos cuidarnos entre todos
“Transmiten el virus”	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todos podemos transmitir el virus y las personas mayores pueden enfermar gravemente si lo contraen 2. Cuidarnos frente al COVID 19, es responsabilidad de todos.
“Se van morir si les da”	<ol style="list-style-type: none"> 1. “hay un alto riesgo de morir por la infección”
“Es culpa de la familia si les da”	<ol style="list-style-type: none"> 1. “La familia debe estar pendiente de” 2. Para cuidar a las personas adultas mayores, siga las recomendaciones del Ministerio de Salud.
“La familia los debe aislar”	<ol style="list-style-type: none"> 1. “debemos generar consciencia sobre la necesidad de mantener distanciamiento físico”
“No pueden andar solos”	<ol style="list-style-type: none"> 1. “se recomienda brindar acompañamiento en” 2. Si conoce a una persona adulta mayor que viva sola SEA SOLIDARIO, ofrezca ayuda
“No pueden subir a los autobuses”	<ol style="list-style-type: none"> 1. “se recomienda evitar el uso de autobuses” 2. Si ve a una persona adulta mayor en la calle no le juzgue. Hay muchos que viven solos y necesitan apoyo.
“Los viejitos”	<ol style="list-style-type: none"> 1. “Las personas adultas mayores”
“Las personas de edad”	<ol style="list-style-type: none"> 1. “Las personas adultas mayores”, “La población adulta mayor”
“las personas mayores son vulnerables”	<ol style="list-style-type: none"> 1. “frente al COVID-19 la población adulta mayor tiende a ser más vulnerable”

Definición de público meta:

En esta campaña se abarcarán dos públicos meta:

Público 1	Público 2
Las personas adultas mayores.	Familiares, cuidadores y vecinos de Personas Mayores

Tareas según público meta

En esta campaña se abarcarán dos públicos meta:

Público 1	Público 2
Las personas adultas mayores.	Familiares, cuidadores y vecinos de Personas Mayores

Canales de comunicación:

Público 1 CANALES	Tareas	Público 2 CANALES	Tareas
Radio nacional Televisión Perifoneo Organizaciones de Fe	Elaboración de mensajes claves	RADIO Televisión Redes sociales Perifoneo	Elaboración de mensajes claves
	Elaboración de videos para TV		Elaboración de videos para TV
	Creación de <i>spots</i> para radio		Creación de publicaciones en redes sociales
	Entrevistas con expertos en la vejez en programas como Buen Día y Giros , 7 Dias		Entrevistas con expertos en la vejez en programas como Buen Día y Giros
	Coordinar con los noticieros reportajes con énfasis en la prevención del contagio		Coordinar con los noticieros reportajes con énfasis en los derechos de las personas adultas mayores y el rol de la familia o de los cuidadores
	Establecer alianzas con las organizaciones de fe, medios periodistas y agencias de publicidad		Capacitación a los periodistas

Público 1 CANALES	Tareas	Público 2 CANALES	Tareas
	Anunciar las medidas del gobierno para la atención y protección del adulto mayor en conferencia de prensa		Anunciar las medidas del gobierno para la atención y protección del adulto mayor en conferencia de prensa

Otros medios de comunicación:

Línea telefónica:

Se coordina el establecimiento de una línea telefónica de atención específica a las personas adultas mayores con el fin de proporcionar asesoría sobre las situaciones expuestas por las personas adultas mayores o en donde se encuentren involucradas.

La línea telefónica será coordinada mediante una alianza pública privada (Empresa Homewatch CareGivers, organizaciones de bienestar social (ASCATE y Albergue de Rehabilitación al Alcohólico Adulto Mayor Indigente) y dispondrá de una estructura que reúna y coordine servicios de asistencia social, psicológica, jurídica, así como otros servicios interinstitucionales que garanticen mecanismos adecuados de operativización de derechos, mediante la articulación con los comités de emergencia local, redes de cuidado de PAM, centros diurnos y otros.

El personal dispuesto para brindar el servicio será capacitado y ofrecerá las debidas orientaciones para que las personas adultas mayores que accedan al servicio reciban las atenciones y las indicaciones pertinentes y calificadas, a su vez, la atención debe ser brindada con solidaridad, empatía calidez y calidad. Toda la atención se brindará a partir de los protocolos que serán diseñados en el marco de este Sistema y aprobados por las autoridades correspondientes.