

Estrategias del gobierno de España ante la crisis del ébola Strategies of the Government of Spain facing the Ebola crisis

Fco. Gerardo de la Puente Ortas¹

UNED

G,puenteortas@gmail.com

Recepción:30/06/2015 Revisión: 09/07/2015 Aceptación: 09/07/2015 Publicación:09/07/2015
<http://> (página web de inclusión del artículo)

Resumen (máximo 300 palabras)

La reciente crisis del ébola ha puesto de relieve lo importante que es la comunicación en tiempo de crisis. En este estudio se hace un repaso de los acontecimientos y los errores de comunicación institucional operados para poner de manifiesto que lo importante es el mensaje adecuado para los públicos a los que va destinado, en este caso los ciudadanos.

Palabras claves: ébola, crisis, comunicación institucional, mensaje.

Abstract (maximun 300 words)

The recent Ebola crisis has highlighted the importance of communication in time of crisis. This study reviews the events and institutional communication errors, to show that what really matters is the right message to the public to whom is addressed, in this case the citizens.

Keywords: Ebola, crisis, institutional communication, message.

Sumario

1. Introducción
2. Desarrollo
3. Conclusiones
4. Bibliografía

Summary

¹ Abogado en ejercicio. Alumno del Master Universitario en Protocolo de la UNED. AIRRPP

1. Introduction
2. Exposition
3. Conclusion
4. Bibliography

1. INTRODUCCIÓN

En la fase anterior a que estallara la crisis del ébola en España por el contagio de la auxiliar Teresa Romero se utilizó por parte del Gobierno de España una estrategia de facilitar y ocultar información.

Se nos informó de que el religioso Miguel Pajares, primer español infectado por el virus del ébola, había pedido su repatriación a España. Y que el Gobierno dentro de su política de atender a sus ciudadanos, había decidido su repatriación, habilitando una planta del Hospital Carlos III de Madrid, al ser el hospital de referencia en el tratamiento de enfermedades infecciosas, tomando todas las medidas necesarias para su traslado e ingreso en el hospital para que no supusiera un riesgo de contagio a otros ciudadanos.

Cuando escuché la noticia, la primera sensación fue de perplejidad. Llevábamos meses escuchando y viendo en los informativos nacionales e internacionales las noticias sobre la virulencia del ébola en África donde han muerto miles de personas y desde donde se han efectuado reiterados llamamientos a los gobiernos occidentales pidiendo material, fundamentalmente vacunas. En una palabra, medios para combatir la enfermedad que puede llegar a ser una epidemia mundial de imprevisibles consecuencias. En cambio nuestro Gobierno decide repatriar a un misionero infectado, lo que puede poner en riesgo al resto de la población, en vez de mandar médicos y medios al lugar donde se encuentra el misionero para ser tratado.

El 7 de agosto de 2014 el religioso Miguel Pajares, primer español infectado por el virus del ébola, ingresa en el hospital Carlos III tras ser repatriado desde Liberia. En el hospital se inicia el tratamiento con “ZMapp”, que es un suero experimental, que se encuentra agotado en todo el mundo. La auxiliar de enfermería Teresa Romero Ramos forma parte del equipo sanitario que atiende a Pajares, que fallece el 12 de agosto.

El 22 de septiembre el hospital Carlos III acoge a otro español enfermo de ébola, repatriado desde Sierra Leona. Se trata de Manuel García Viejo, sacerdote de 69 años, de la Orden Hospitalaria San Juan de Dios. Durante su estancia en el centro solamente la auxiliar de enfermería entró una vez en la habitación para cambiarle el pañal. Según se informó posteriormente por la Directora General de Salud Pública, Mercedes Vinuesa, la sanitaria entró con el equipo de protección completo, tal y como se recoge en el registro pormenorizado que la Comunidad de Madrid lleva de las entradas y del controlador externo que vigila a los profesionales.

El 26 de septiembre fallece de ébola, a las 17,55, García Viejo. La auxiliar Teresa Romero accede una segunda vez a la habitación del misionero, esta vez para limpiarla y retirar el material contaminado. Aparentemente no cometió ninguna irregularidad que pudiera ser la causa del contagio.

El 27 de septiembre la auxiliar coge vacaciones sin salir de Madrid. Realiza los controles que tienen que realizar los profesionales sanitarios que han estado en contacto con enfermos: tomarse la temperatura cada 24 horas. El 30 de septiembre llama al servicio de Prevención de Riesgos Laborales del hospital Carlos III porque se encuentra mal. Tiene fiebre y cansancio pero no cumple de los requisitos para ser evaluada como posible caso de ébola. A partir de este momento se precipitan los acontecimientos. Acude al ambulatorio de Alcorcón, para ser reconocida donde no informa de que ha estado en contacto con los enfermos del ébola. El 2 de octubre la sanitaria vuelve a llamar al Carlos III, explicando su empeoramiento pero el centro ni la ingresa ni activa el protocolo de seguridad. El 6 de octubre sobre las 6 de la mañana la afectada llega en una ambulancia del Summa convencional y con personal sin protección al hospital Universitario Fundación de Alcorcón. Una vez examinada se activa el protocolo médico fijado por la Unidad Médica Preventiva del centro sanitario.

A partir de ese momento la atiende casi en solitario durante 16 horas y con protección insuficiente el médico de urgencias Juan Manuel Parra, quien dos días después pidió voluntariamente su ingreso en aislamiento en el Carlos III. A las 7 de la tarde se confirma que la auxiliar tiene ébola. Horas después explotó la crisis sembrando el pánico en los ciudadanos, los medios informativos y la prensa en su páginas en internet y, en sus ediciones escritas, informaban del contagio de la auxiliar de enfermería.

Se produce el pánico generalizado entre la población de Alcorcón que ha tenido contacto con la auxiliar, que a su vez ha tenido contacto con otros cientos o incluso miles de personas que pueden haber quedado expuestas a la infección.

La ministra de sanidad Ana Mato y el consejero de Sanidad de la Comunidad de Madrid establecen un comité para investigar qué ha podido fallar.

De toda esta sucesión de acontecimientos los ciudadanos se enteran por los medios de comunicación. Ni los gabinetes de comunicación del Gobierno de España ni el de la Comunidad Autónoma, explican la situación ni qué medidas se han tomado, lo que lleva a crear un clima de miedo que deriva en la llamada “crisis del ébola”.

2. DESARROLLO

La crisis había estallado y desde el primer momento se notó una descoordinación entre la Comunidad de Madrid y el Gobierno de España. Las declaraciones del Consejero de Sanidad de la Comunidad de Madrid, Javier Rodríguez, no ayudaron a calmar los ánimos. Arremetió contra la auxiliar de enfermería a la que criticó qué fuera a la peluquería “por lo que no se encontraría mal” y de haber cometido algún error al realizar su trabajo lo que le llevo a contagiarse. La indignación entre los ciudadanos y personal sanitario fue en aumento. No era momento de reproches sino de dar soluciones, encauzar el miedo de la población y tomar las riendas de la crisis con medidas eficaces que diesen tranquilidad a los ciudadanos.

El día 8 de octubre compareció a la 8 de la tarde en el Ministerio, la ministra de Sanidad, Ana Mato, junto a seis altos cargos, para dar una rueda de prensa que duró 21 minutos. Durante los nueve primeros la ministra explicó su versión de los hechos, leyendo prácticamente el discurso escrito. Los otros 15 minutos de la rueda de prensa se destinaron

a preguntas de los periodistas. No todas fueron contestadas y la impresión generalizada es que la ministra improvisó: no transmitió seguridad. La rueda de prensa no sirvió para tranquilizar a los ciudadanos, dando la impresión de que las autoridades no sabían qué hacer para tomar el control de la situación.

La comunicación a través del Ministerio, Comunidad y redes sociales, no fue utilizada adecuadamente para gestionar la crisis. El primer comunicado que emitió el Ministerio fue 24 horas después de que se conociera el caso para informar de que “Sanidad y la Comunidad de Madrid constituyen una Comisión de coordinación para realizar el seguimiento del virus Ébola”.

El Consejero de Sanidad de la Comunidad de Madrid, tardó dos días en hacer declaraciones sobre el contagio, pasando por diversos medios de comunicación culpando a la auxiliar de enfermería del contagio y realizando una serie de comentarios todos ellos dirigidos a poner en evidencia a la auxiliar de enfermería, lo que no contribuyó a restablecer la confianza de los ciudadanos y sí a dar una muy mala imagen de la institución a la que representa. La responsabilidad de las instituciones no puede permitirse el buscar un tercero al que culpar. La gestión de la crisis estaba siendo nefasta.

El día 8 de octubre el Presidente de Gobierno, en el Congreso de los Diputados, pidió tranquilidad y confianza ante la crisis del ébola en España y se comprometió a informar con transparencia sobre el virus del ébola, que había contaminado a una auxiliar de enfermería, de la cual no mencionó ni su nombre. Terminó indicando que la prioridad era atender a todas las personas que habían contraído la enfermedad, vigilar a las personas que hayan estado en contacto con ellas e investigar por qué motivo se produjo el contacto.

La mala gestión de la crisis queda patente cuando en el Consejo de Ministros del 10 de octubre decide la creación de un comité interministerial presidido por la Vicepresidenta, Soraya Sáenz de Santamaría, que contaría con el apoyo del comité científico, para que se encargara de la gestión de la crisis. La Vicepresidenta del Gobierno, Soraya Sáenz de Santamaría, toma el control de la crisis, sin asumir errores. El Gobierno se niega a reconocer ningún error. Tanto la Vicepresidenta en tres ocasiones como la Ministra Mato, rechazaron admitir haber cometido errores, pero todos los gestos realizados a partir de este momento por el Ejecutivo demuestran que se es consciente de que las cosas iban por mal camino.

Cinco días después del inicio de la crisis, el Presidente acudió al hospital Carlos III, donde estaba ingresada Teresa Romero, contagiada con el virus, su marido y todas las demás personas en aislamiento por haber tenido contacto con ella. Al presidente le acompañó el presidente de la Comunidad de Madrid, Ignacio González. No les acompañaron ni la ministra de Sanidad ni el polémico consejero de Sanidad de la Comunidad de Madrid, lo que acredita claramente el cambio de rumbo en la gestión de la crisis. Rajoy y González querían dar la vuelta a esa sensación de que los políticos culpan a la auxiliar, agradeciendo el esfuerzo, el trabajo y la dedicación de los profesionales del centro, que tienen el pleno apoyo y respaldo del Gobierno y de la Comunidad de Madrid. Indica que el primer objetivo de la Comisión, que encabeza la Vicepresidenta, “se llama Teresa Romero”. El Presidente prometió ahora facilitar la máxima información.

Está claro que el cambio de estrategia era una consigna oficial. Tanto la Vicepresidenta como la Ministra en sus comparecencias arrancaron con un mensaje de cariño hacia la enfermera.

La decisión más relevante para el encauzamiento de la crisis fue la creación del comité, presidido por la Vicepresidenta. Con ello la gestión principal de la crisis, sobre todo desde el punto de vista de la comunicación y la política pasaban de Sanidad a la Moncloa. Este mismo día se anunció en rueda de prensa que la temperatura para alertar de un posible caso de ébola pasaba de 38,6 grados a 37,7 grados, indicando que el Gobierno confiaba en que Teresa Romero no hubiera contagiado a nadie más, ni siquiera a su marido, y que creía que en los próximos días la enferma podría salvar la vida.

Los días se sucedieron con la mejoría de la enfermera, su curación, su alta y el de todos los demás que estaban en aislamiento. No queremos pensar qué hubiera pasado si hubiera fallecido la enferma y hubiera habido más contagiados. Por suerte la crisis del ébola en España se superó con el alta de los afectados.

3. CONCLUSIÓN

Tenemos que concluir con lo manifestado al principio, el Gobierno de España no informó a los ciudadanos y les ocultó información sobre las posibles consecuencias de la repatriación de los religiosos contagiados con una enfermedad infecciosa mortal. Además cuando se produjo la crisis quedaron en evidencia tanto el Gobierno de España como la Comunidad de Madrid. No supieron gestionar la crisis, los políticos no se apoyaron en los profesionales de la comunicación con los que cuentan. Actuaron sin control, teniendo que efectuar un cambio de estrategia varios días después del inicio de la crisis. Las consecuencias políticas de la crisis se han diluido ante la curación de la enferma y al no haber más contagiados. La gestión de la crisis por parte del Gobierno de España y de la Comunidad de Madrid es una demostración de una mala gestión de una crisis. Los órganos de la Administración han dado la apariencia de que no saben comunicar. Ello creo que es consecuencia del exceso de protagonismo de los políticos, que no dejan hacer su trabajo a los expertos en comunicación, que antes de realizar unas declaraciones o tomar unas medidas, analizan las posibles consecuencias e impacto de las mismas.

Deberían haber tomado las riendas de la crisis desde el mismo momento que se conoció el contagio de la auxiliar de enfermería y su ingreso en el hospital Carlos III. Tenían que haber comparecido en el hospital Carlos III, un representante de la Comunidad de Madrid y del Gobierno de España y haber manifestado su apoyo incondicional a todos los profesionales encargados del cuidado de la enferma y su apoyo a ella y su familia. Además tendrían que haber indicado que se realizarían controles a todas las personas que habían tenido contacto directo con ella y que se realizarían todas las investigaciones necesarias para encontrar la causa del contagio. Esto hubiera dado seguridad a los ciudadanos al comprobar que las autoridades tomaban las riendas nada más surgir la crisis.

4. BIBLIOGRAFÍA

ALMANSA, A. (2012) *Del gabinete de prensa al gabinete de comunicación*, Comunicación social Ediciones.

ALONSO ASENJO, J. (2010), *Comunicación en la gestión de crisis: lecciones prácticas*, Barcelona, UOC

CAPRIOTTI, P. (1999), *Planificación estratégica de la imagen corporativa*, Barcelona, Ariel.

CASTILLO ESPARCIA, A. (2012), *Relaciones públicas. Teoría e historia*, Barcelona, Editorial UOC.

PALENCIA-LEFLER, M. (2008), *90 técnicas de relaciones públicas. Manual de comunicación corporativa*. Barcelona, Bresca ediciones.

XIFRA, J. (2007), *Técnicas de las relaciones públicas*, Barcelona, UOC.