

# La Comunicación de Riesgos en el Contexto de la Pandemia COVID-19 en Chile

Risk Communication in the Context of the COVID-19 Pandemic in Chile

Claudia Riquelme Macalusso<sup>1</sup> & Claudio Valdés Agüero<sup>2</sup>

---

RIQUELME, M. C. & VALDÉS, A. C. La comunicación de riesgos en el contexto de la pandemia COVID-19 en Chile. *Int. J. Odontostomat.*, 16(1):92-99, 2022.

**RESUMEN:** La propuesta se enmarca dentro de la perspectiva teórica de la sociedad del riesgo, como marco propio de la modernidad, y es en este contexto que adquiere interés la comunicación de riesgos como mecanismo de interacción frente a situaciones de peligro para la seguridad y salud de la población; como es el caso de la pandemia COVID-19 declarada en el año 2020 -donde se generaron espacios de una mayor necesidad de información a la población y por tanto la generación de cambios en las dinámicas de comportamientos de la misma- la percepción de los riesgos para la salud y la modificación en los hábitos de cuidado y autocuidado de la población, conllevando a una nueva configuración de la temática de la salud pública y la cotidianidad las personas en Chile y en el mundo entero.

**KEY WORDS:** comunicación, comunicación de riesgo, salud.

---

## INTRODUCCIÓN

En los últimos 50 años se observa el surgimiento de una conciencia del riesgo y peligro debido a la producción avanzada del progreso científico y tecnológico como, por ejemplo: nuevas enfermedades, los desastres naturales y nucleares entre otros. Pero al hablar de riesgos en la *segunda modernidad*<sup>[1]</sup> (Bauman, 2007), esta directamente vinculado con lo que plantea Luhmann (1996) en el sentido que la diferencia que existe entre los conceptos de “riesgo y peligro” -entendiéndose como peligro a una situación dañina de origen externo y al riesgo como los posibles daños y consecuencia de las decisiones tomadas conscientemente de los peligros que la población está expuesta ya sea por temas de salud, políticos, sociales o medioambientales- hace que el concepto de riesgo represente un problema multidimensional, debido a que en la práctica el riesgo se observa y percibe de manera diferente y diversa, en definitiva, será como la población recepciona o amplifica la información reci-

bida por parte de las organizaciones públicas o privadas a la que ella está siendo afectada. Es por ello que, la proximidad del riesgo ha configurado un nuevo escenario donde la gestión de riesgos en salud se debe focalizar en plantear a la comunicación como una herramienta de integración entre las diferentes comunidades implicadas, como un elemento sustantivo y transversal del proceso que abarca desde prácticas instrumentales hasta otras basadas en la implicación y el diálogo con los público; la comunicación subyacerá entonces en el proceso de gestión de riesgos que varía con el tiempo dependiendo de los cambios en los grupos de interés siendo esto recíproco entre todas las partes interesadas, ya que la difusión de información es esencial para la gestión eficaz de los riesgos y la toma de decisión de las organizaciones públicas y privadas en el cuidado y autocuidado de la población y su salud especialmente en contextos de pandemia (Berlain, 1993; Lang *et al.*, 2001; Beck, 2002; Figueroa, 2012).

[1] Bauman plantea la existencia de una modernidad sólida y una modernidad líquida o segunda modernidad, la diferencia entre ambas se remite a evidenciar la estabilidad y certidumbre con que contaban las etapas de la vida, en donde sus particularidades estaban definidas por el poder totalitario, la constante preocupación por el orden establecido, la división de trabajo y los valores inamovibles. La segunda modernidad en cambio tendría como característica principal a la incertidumbre de la población por las vertiginosas modificaciones de las estructuras y lo establecido en sus vidas de manera cotidiana.

<sup>1</sup> Facultad de Odontología, Estudiante Doctorado en Comunicación, Universidad de La Frontera, Temuco, Chile.

<sup>2</sup> Doctorado en Comunicación, Universidad Austral, Valdivia, Chile.

Así, hoy en día el interés por el riesgo que significa la pandemia COVID-19 (SARS-CoV 2)<sup>[2]</sup> declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2020 ha acrecentado la percepción de riesgo en la población, especialmente en Chile, debido a que actualmente existe una sociedad más participativa y con mayor acceso a la información, lo cual implica una mayor demanda y exigencia de respuestas claras y precisas para la toma de decisiones tanto de las entidades de salud como los afectados directos de tales medidas. Asimismo, la semántica del riesgo se mueve en un escenario que se entiende como un “*males-tar en la cultura de nuestro tiempo*” (García, 2008) ya que encarna los simbolismos e identidades fundamentales de muchas culturas y sociedades, desde la teoría social y la sociología -donde lo que se percibe es la construcción social sobre los riesgos y cómo estos se gestionan en función de los mismos- la producción y nuevas realidades en la modernidad a través de la comunicación de riesgos genera en los sujetos claridad y certeza de lo que ocurre en su entorno. Es por ello que, los estudios sobre la comunicación de riesgos se remontan a los años ‘80s, iniciado por los desastres de sustancias químicas ocurridos en las plantas industriales que impactaron comunicacionalmente de manera importante en la sociedad global, ya que los encargados comunicacionales de las empresas no pudieron transmitir las expectativas y mensajes (información) de una manera eficiente sobre la peligrosidad que significaba para las localidades afectadas la emisión de elementos tóxicos y/o dañinos al entorno, y por lo mismo, las investigaciones sobre las respuestas sociales a los riesgos aparecen como una necesidad cada vez más urgente de comprender a través de la identificación de las percepciones que experimentan los individuos ante situaciones de peligro y ampliación de los riesgos especialmente en aspectos de la salud de la población, especialmente desde que se declaró la pandemia COVID-19 en el año 2020 (Cortinas, 2000; Tormo & Benegas, 2001; Beck; Climent Sanjuán, 2006; Espluga, 2006; Farré & Cavia, 2007; Glik, 2007; Cantú, 2009; Rivera, 2011; Marsh & McLennan Companies, 2012; Li *et al.*, 2020; Hsu *et al.*, 2020; Lohiniva *et al.*, 2020).

En ese sentido, lo ocurrido durante estos dos años de pandemia -desde la perspectiva del riesgo no tan solo en el país sino que a nivel global- la comunicación de riesgo se conforma como un factor transversal de transformación de las lógicas gubernamentales (organismos públicos), mediáticas e, incluso, la

opinión pública; entendiendo al riesgo como el cálculo y elección dentro de un contexto de posibles efectos negativos y oportunidades previsibles en este tipo de situaciones de fenómenos de afectación en la salud pública de la población. Y es en este contexto que cobra un gran interés la comunicación de riesgos, como modelo de comunicación relativamente nuevo/complejo/multidimensional que permite que lo que se quiere comunicar sea fluida y contextualizada al público objetivo, sobre todo en cuestiones de salud pública y seguridad para la población -donde esta fundamental a través de la incorporación de elementos de la realidad y contexto local- la información en aspectos de cuidado y autocuidado emitida por las mismas organizaciones públicas que están a cargo de la responsabilidad de la salud pública de la población como es el Ministerio de Salud en Chile (MINSAL) o la OMS a nivel global. A su vez, es importante considerar que las actitudes de la ciudadanía hacia los riesgos, especialmente en salud pública, están altamente influenciado por dos elementos centrales: i) La confianza hacia aquellas instituciones que gestionan y regulan la normativa de protección de la salud pública como es el MINSAL, y, por otro, ii) La información que estas mismas instituciones facilitan a los medios de comunicación masivos. Es ese sentido, la relación entre percepción del riesgo y aceptabilidad no es directamente proporcional ni estrictamente causal ante la población -pues contiene una dimensión subjetiva- que siempre será percibido de manera diferente y distinta por la población ya que el lenguaje y la terminología no se conoce o no se adquiere fácilmente de manera masiva por la población (Aakko, 2004; Espluga, 2004; Abbott *et al.*, 2006; García; Pont-Sorribes *et al.*, 2009; Risk & Regulation Advisory Council, 2009; Lozano, 2012; Marsh & McLennan Companies; Fellenor *et al.*, 2018; Abrams & Greenhawt, 2020).

### **Por ende, ¿Cuáles son las complejidades de la comunicación de riesgos en contextos de salud?**

Como se planteó, las percepciones sociales en la segunda modernidad tienen nuevas dimensiones en lo referente a la comunicación de riesgo -desde la discusión académica definir una adecuada efectividad de la comprensión por parte de la manera eficiente y veraz la información que atañe a los riesgos- se entienden al riesgo ésta como un fenómeno dinámico que adquirieren un sentido de peligrosidad de la vida cotidiana de los individuos y su desenvolvimiento so-

[2] Declarada por la Organización Mundial de la Salud el día 11 de marzo de 2020.

cial. Esta idea de vulneración y peligrosidad de los entornos -las disciplinas como la filosofía o la sociología entienden las percepciones sociales como elementos que impulsan la aplicación de mecanismos de comprensión comunicacional de los riesgos por parte de la población- sin embargo, la creciente necesidad de los sujetos a distorsionar o amplificar la información sobre las situaciones que le afectan directamente en su vida, los actores como los organismos públicos o privados. En una primera instancia, se orientan por lo general la información ante la opinión pública no focalizada ni de manera sistemática, especialmente la relacionada con elementos preventivos de cuidado o autocuidado de la salud pública de la población, sino que más bien solo se activan cuando ocurren situaciones reales de peligro como es el caso de la pandemia COVID-19. El caso chileno y en realidad de todo el globo, desde el inicio la información que emanó desde el MINSAL sobre la pandemia COVID-19 fue claramente reactiva – ya que desde el inicio de la pandemia hasta bien avanzados los meses durante el 2020 la comunicación fue poco efectiva, contradictoria y desactualizada – ya que comunicar, es generar mensajes de calidad que permitan la aceptación de las decisiones políticas y gubernamentales sobre aquellas acciones y comportamientos que debe modificar la población, como por ejemplo: el uso de mascarillas, el aforo en los espacios públicos y privados, las cuarentenas, las restricciones de movilización, la prohibición de funcionamiento de negocios de recreación y esparcimiento social, los reportes diarios de infectado y fallecidos, la implementación del plan paso a paso<sup>[3]</sup>, sea en si ya una nueva realidad a la cual no era una opción ni decisión, sino que un mandato de ley para el resguardo y protección de la salud pública de población. Para Espluga *et al.* (2010) “la complejidad de lo anterior dificulta la identificación y cuantificación” sobre los efectos del proceso comunicativo en contextos de riesgos. Asimismo, los espacios de comunicación de riesgo debieron orientarse a un acercamiento sincero y directo que apuntase a presentar a la comunidad los proyectos en forma completa para su discusión y debate público, lo que hubiera permitido que la población asumiera de forma efectiva y eficaz la responsabilidad del autocuidado y adquisición de las nuevas formas de comportamiento social y laboral a la cual todavía se enfrenta por mediar con la nueva realidad (Bechmann, 2001; Climent Sanjuán; European Food

Safety Authority, 2006; Espluga, 2006; Zinn, 2006; Barrantes *et al.*, 2009; Coy, 2010; Espluga *et al.*; Zinn, 2010; Echemendía, 2011; Marsh & McLennan Companies; Zinn, 2019; Do Kyun & Kreps, 2020; Zinn, 2020; de Graaff *et al.*, 2021).

Otro factor relevante en esta problemática, es que se habla solo de comunicación de riesgos y no otro tipo de comunicación, esto se debe a que la teoría clásica de la comunicación (emisor-receptor) en situaciones de pandemia no opera de manera eficiente en este tipo de situaciones, ya que el modelo clásico de la comunicación no genera condiciones de confianza en la población de manera eficiente y eficaz, que si lo haría el modelo de comunicación de riesgo aplicado y adecuado. Sin embargo, éste no asegura un éxito en el cumplimiento de sus objetivos por sí mismo, como lo ocurrido en el caso del fenómeno de la pandemia COVID-19 en Chile y en el mundo donde actualmente existen movimientos que no aceptan las restricciones instauradas por los gobiernos para el control y manejo de la pandemia. Y se debe a que se configuró una percepción de insuficiencia en la preparación por parte del Estado (organismos públicos) desde que inició este problema de salud pública. El MINSAL trabajó bajo la lógica de un acercamiento tradicional de vinculación con la comunidad desde el inicio de la pandemia, donde la invisibilización de los modelos comunicacionales de riesgos generaron que las organizaciones públicas (Estado) al no contar con estudios sobre la temática aplicaron modelos comunicacionales obsoletos y poco efectivos para el manejo de la información de riesgos, y no permitieron generar espacios de confiabilidad con las comunidades en los procesos de instalación o implementación de manejo de medidas de cuidado y autocuidado ante la enfermedad que ha afectado a 1.616.942 de personas (casi el 10 % de la población) y con 35.528 chilenos fallecidos por esta enfermedad<sup>[4]</sup> porque nunca hubo una real aceptación de la peligrosidad por parte de la población y solo se generó incertidumbre y espacios de dudas de la veracidad de lo que estaba ocurriendo, como por ejemplo el caso de la campaña de vacunación y la baja adherencia en un inicio, producto que en la mayoría de la población existía desinformación y reales dudas de la efectividad que tuvieran éstas (Glik; Pérez, 2007; Cantú; Chung, 2011; Gamero *et al.*, 2011; Abrams & Greenhawt).

[3] Plan gubernamental del gobierno de Chile, implementado el 20 de julio de 2020 y vigente hasta la fecha, como estrategia gradual para enfrentar la pandemia según la situación sanitaria de cada zona en particular.

[4] Información Epivigila, Epidemiología y DEIS MINSAL incluyen a los casos confirmados desde el 10-02-2021 por antígeno y a los acumulados con sospecha de reinfección a la fecha.

De esta manera, los modelos de comunicación serán siempre claves para la búsqueda de la efectividad en el mensaje que se quiere entregar a la comunidad y quienes estén involucradas cuenten con el conocimiento y certeza pertinente de lo que ocurre en las situaciones de emergencia, especialmente en salud. Para ello, es necesario una transmisión de información pertinente y claro sobre todo en que las percepciones y la construcción social de los riesgos. Sin embargo, en la gran cantidad de disciplinas y aproximaciones al riesgo, no aparece como central la comunicación como tal, ya que el riesgo se entendía, y se entiende -como un proceso sencillo de transmisión del conocimiento disponible sobre determinados temas de riesgos por parte de quienes saben (los científicos) a quienes no saben (el público)- ya que los medios de comunicación masivos deben entenderse que son los elementos claves en el traspaso de la información a la comunidad, para la comprensión y reflexión, logrando así la confianza para desarrollar y fomentar el diálogo entre los distintos actores que participan en estos procesos de manera efectiva, como por ejemplo: los informes diarios o semanales del MINSAL y los invitados expertos a diversos programas de televisión, radio y massmedia digitales para una educación poblacional de temáticas del área de salud que no estaban de forma clara en la población chilena debido a que la educación en salud o salud pública no está dentro de los bases curriculares en la formación primaria y secundaria en Chile (Cortinas; Lang *et al.*; Boeck *et al.*, 2006; Castiel & Sanz, 2006; Flynn *et al.*, 2006; García; Risk & Regulation Advisory Council; Miramontes, 2011; Lozano; Chatterjee *et al.*, 2020; Ungureanu & Bertolotti, 2020; Wieland *et al.*, 2021).

### **Pero ¿Cómo se puede llevar a cabo la comunicación de riesgos en contextos de salud?**

La comunicación de riesgo se presenta a través de tres líneas de acción: i) La comunicación para el cuidado, relacionado con los riesgos acerca de la salud pública de la población; ii) La comunicación en momentos de crisis de fenómenos naturales y de seguridad industrial; y iii) La comunicación para lograr el consenso, dependiendo de cuánta población está involucrada en cada una de las situaciones ya sean naturales o industriales. Precisamente, se entenderá como un proceso de interacción e intercambio de información (datos, opiniones y sensaciones) entre individuos, grupos o instituciones relativo a amenazas para la salud y la seguridad; donde el propósito central es informar a la comunidad para que “conozca

los riesgos a los que está expuesta y participe en su mitigación” (Pont-Sorribes *et al.*), ya que la comunicación de riesgo se trata de ser “un proceso más general e interactivo de intercambio entre todas las partes implicadas” (Farré & Cavia). Igualmente, la comunicación del riesgo abandona la concepción simple de la transmisión del conocimiento de un riesgo de los que saben a quienes no saben, ya que debe ser “un apartado informativo que permite administrar una crisis desde la prevención” (Rivera), donde como se ha explicado “se manipulará el riesgo y se diferenciará el contenido de la comunicación” (Glik), por tanto, debe conllevar a razonamientos y opiniones entre personas y entidades -como organismos públicos y privados- donde se convierte este tipo de comunicación un proceso continuo y dependiente que incorpore el diálogo entre todos los interlocutores (stakeholders) para estimular una mayor legitimación y la aceptación pública de las decisiones resultantes de flujos de los información. En síntesis, comunicación de riesgo se concibe como la construcción de significado mediante la mediatización entre diversas comunidades de comunicación, como una reconstrucción narrativa que elaboran los sujetos primero, y los medios de comunicación después, al saber percibir, interpretar y poner en común los principales asuntos que suceden en el entorno y afectan directamente a la estabilidad de su dominio social, ya que al ser la comunicación de riesgos un procedimiento de interacción y reciprocidad de información la confianza, generará el aprendizaje y la capacidad de actuación frente a situaciones de peligro por parte de la población, especialmente en situaciones donde la salud pública está directamente afectada, no tan solo a nivel local sino que global (Zinn, 2006; Farré & Cavia; Cantú; Höppner & Buchecker, 2010; Lozano; Terán-Hernández *et al.*, 2016; Zinn, 2019, 2020).

### **Finalmente, ¿Cuáles son los elementos claves de la comunicación de riesgos en contexto de pandemia COVID-19?**

**Canales de información:** Las herramientas de comunicación son los materiales o soportes de comunicación que viabilizan y apoyan las acciones elegidas para cumplir con los objetivos está determinada por la complejidad, estilo, propósito y sensibilidad del mensaje; público meta, disponibilidad, accesibilidad y recursos disponibles; estas herramientas pueden ser impresas (folletos, plegables, afiches, boletines, volantes, manuales, carpetas para la prensa), audiovisuales (videos, spots, cine, películas) radiales (cuñas, radio, revistas, reportajes, entrevistas),



electrónicos (páginas web, blogs, etc.) o alternativos como páginas web, no tan solo del MINSAL o la OMS, sino que toda organización público o privada que se interesen en difundir o promocionar la temática de la pandemia COVID-19 ya sea por la salud pública de la población o por elementos de protección laboral o comercial.

**Pertinencia cultural:** Para aceptar y tener en cuenta la variedad de las culturas de las comunidades, se requiere diferentes métodos para la gestión y la comunicación de los riesgos, específicamente contextualizar de manera pertinente para que en momentos decisivos de situaciones de crisis los mensajes e informaciones puedan ser aceptados e interiorizados de una manera rápida y eficaz, como por ejemplo los manuales de autocuidado para la población estudiantil desde la prebásica hasta la universitaria por parte del Ministerio de Educación (MINEDUC) en asociación con el MINSAL.

**Claridad y Transparencia de la información:** La comunicación de riesgos en contextos de salud será siempre más efectiva si los organismos públicos encargados de informar, superen la lógica unidireccional de la información a una bidireccional para lograr un acercamiento de las instituciones públicas y los expertos en salud a la población objetivo que requiere realizar los cambios o modificaciones de hábitos y comportamientos para su protección y cuidado.

**Eficacia:** La comunicación efectiva del riesgo es aquella que aspira a constituirse en un proceso interactivo y que no se limita a un simple intercambio de información entre las partes interesadas, sino que genera una comprensión rápida y eficaz del mensaje emitido a la población como por ejemplo: el concepto de “ola” de contagio que antes de la pandemia solo se asociaba a fenómenos naturales y no como concepto en salud.

**Orientación ideológica y/o valórica:** La adopción de una perspectiva u otra dependerá en gran medida de los objetivos de quien está comunicando. El posicionamiento de las diferentes visiones sobre el abordaje de las problemáticas que afectan en la salud de la población, ineludiblemente se genera una tensión entre los paradigmas que respaldan a la población por un lado y los organismos públicos por otro. Donde las principales demandas deben orientarse a la generación de instancias de diálogo y participación social para resolver de mejor manera las problemáticas en salud. Como fue el caso de la demanda de la

Asociación de Municipalidades que se hicieran parte del proceso desde el inicio de la pandemia en Chile.

**Competencia-Habilidad:** La comunicación de riesgos plantea las siguientes competencias: i) poner el énfasis en la forma en que se proporciona información al público, y ii) la información se considera un intercambio más general e interactivo entre todas las partes implicadas. El rol de los medios de comunicación masivos tradicionales como de massmedia fue relevante desde el primer momento para informar a la población sobre los efectos y consecuencias de la pandemia en el país y el mundo.

**Participación:** El proceso es participativo implica que aquellas acciones que afectan directamente a la salud pública, son aceptadas rápidamente por la población, como, por ejemplo: el uso de lavado de mano, el uso de mascarillas y el proceso de vacunación durante el 2021.

**Integridad:** La comunicación del riesgo mantiene la confianza entre los expositores y la audiencia, a través de la información precisa, coherente y basada en metodologías serias, validadas por fuentes externas y analizada dentro del marco contextual adecuado; los encargados del manejo de la información deben consultar una variedad de fuentes cuando analizan y recopilan información para que puedan proveer perspectivas variadas y equilibradas para enfrentar problemas y recomendar soluciones. Aquí en una primera instancia los datos oficiales del Departamento de Estadísticas e Información de Salud (DIES) del MINSAL fueron altamente cuestionados, llegando incluso a tener que ser rectificadas y modificadas su forma de entrega y registro de los datos. Posterior a esto, todavía no existe plena confianza en la información emanada por esta entidad gubernamental en el país.

**Sentido de Justicia:** Si una entidad gubernamental falla en su comunicación, la credibilidad hacia el organismo empeora, por lo que el lenguaje y los términos utilizados tienen que adaptarse a la audiencia ya que no es sólo el significado de las palabras lo que define el impacto del lenguaje, sino también las connotaciones que evocan y las percepciones en las personas, como fue el caso descrito anteriormente.

**Cumplimiento de compromisos:** Todo programa de comunicación de riesgos que pretenda ser exitoso debe considerar el intercambio de información y entender cómo piensan las personas a quienes se diri-

ge la información, pero más importante aún es cumplir con los compromisos adquiridos frente a la comunidad, sobre todo por parte del Estado en cuanto a la salud de la población en su totalidad como es el caso de una pandemia (Farré & Cavia; Tejeda & Pérez-Florian, 2007; García; International Risk Governance Council, 2008; Barrantes *et al.*; Höppner & Buchecker; Miramontes; Rivera; Lores & Lozano, 2012; Lozano; Acevedo & Isturiz, 2013; Ministerio de Salud, 2020; Paulik *et al.*, 2020; Zhang *et al.*, 2021).

**Consideraciones finales:** Cuando se aplican una especie de modelo de comunicación de riesgos de forma sistemática, se generaron más conexiones entre los actores involucrados, de modo tal que las personas al poseer mayor información amplían o cambiaban su percepción sobre los riesgos en la cotidianidad; surge entonces espacios más eficaces, confiables y creíbles de comunicación con la población como ha sido el proceso de vinculación, aceptación, modificación de los comportamientos del cuidado y autocuidado para y por la salud pública de la población en contexto de pandemia.

Una vinculación como la mencionada, implica un modelo comunicacional de riesgo que contemple la articulación para una comunicación efectiva, se destaque la importancia y relevancia de la participación en conjunto durante todo el proceso para desarrollar en conjunto la capacidad técnica, científica y ética de los que se informa, como se recepciona y como se aceptan las acciones concernientes al cuidado de la salud pública en general. Asociado a las implicancias sociales, culturales y políticas que significa hoy en día estar en una situación de pandemia como es el COVID-19, ya que la población hoy en día ha tenido que desarrollar una mayor conciencia de riesgo en la cotidianidad, no tan solo los adultos sino que ha afectado de niños y niñas desde la primera infancia.

Finalmente, todos estos procesos vividos en la modificación de los comportamientos, la incorporación de nuevos conceptos en el lenguaje de la población, la dinámicas de medios y formas de difusión de la información, la percepción de riesgo que tiene la población hoy en día sobre su propia salud y la salud pública en general se asocian fundamentalmente a la gestión de la información de riesgo, fenómenos vinculados al surgimiento de nuevos paradigmas y nuevas formas de configuración de lo social en relación a los temas de la salud del cuidado y autocuidado y su influencia o impacto en la vida cotidiana de las personas en Chile y el mundo.

**RIQUELME, M. C. & VALDÉS, A. C.** Risk communication in the context of the COVID-19 pandemic in Chile. *Int. J. Odontostomat.*, 16(1):92-99, 2022.

**ABSTRACT:** The proposal is framed within the theoretical perspective of the risk society as a reference framework typical of modernity, and in this context the communication of risks as a mechanism of interaction in the face of situations of danger to the safety and health of the population acquires interest. As is the case of the COVID-19 pandemic declared in 2020, where spaces were generated for a greater need for information to the population and therefore the generation of changes in the dynamics of behaviors of the same. The perception of health risks and the modification in the habits of care and self-care of the population led to a new configuration of the theme of public health and the everyday life of people in Chile and the world.

**KEY WORDS:** communication, risk communication, health.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aakko, E. Risk communication, risk perception, and public health. *WMJ*, 103(1):25-7, 2004.
- Abbott, D.; Quilgars, D. & Jones, A. The Impact of Social and Cultural Difference in Relation to Job Loss and Financial Planning Reflections on the Risk Society. *Forum Qual. Soc. Res.*, 7(1):16, 2006.
- Abrams, E. M. & Greenhawt, M. Risk Communication During COVID-19. *J. Allergy Clin. Immunol. Pract.*, 8(6):1791-4, 2020.
- Acevedo, C. & Isturiz, O. Impacto de los medios de comunicación en la salud pública. *Saúde Debat.*, 37(96):84-95, 2013.
- Barrantes, S.; Rodríguez, M. & Pérez, R. *Gestión de la Información y Comunicación en Emergencias y Desastres. Guía para Equipos de Respuestas*. Panamá, Organización Panamericana de la Salud. Área de Preparativos para Situaciones de Emergencia y Socorro en Casas de Desastres, 2009.
- Bauman, Z. *Modernidad Líquida*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica de Argentina S. A., 2007.
- Bechmann, G. *Las incertidumbres de la Comunicación de Riesgos en las Sociedades del Conocimiento*. Seminario Internacional. Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP - Valencia). Valencia, Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), 2001.
- Beck, U. *La Sociedad del Riesgo*. Hacia una Nueva Modernidad. Barcelona, Paidós, 2002.
- Beriain, J. De la sociedad industrial a la sociedad del riesgo: Una investigación sobre los tipos de crisis social en las sociedades complejas. *Rev. Esp. Investig. Sociol.*, 63:45-162, 1993.
- Boeck, T.; Fleming, J. & Kemshall, H. The context of risk decisions: does social capital make a difference? *Forum Qual. Soc. Res.*, 7(1):17, 2006.
- Cantú, P. Comunicación de riesgos en la salud y el ambiente. *Rev. Cienc. UANL*, 12(3):256-61, 2009.
- Castiel, L. & Sanz, J. Pruebas genéticas predictivas y percepción de riesgos: apuntes para la comunicación pública de contenidos sobre biotecnología. *Rev. Salud Colect.*, 2(2):161-72, 2006.

- Chatterjee, R.; Bajwa, S.; Dwivedi, D.; Kanji, R.; Ahammed, M. & Shaw, R. COVID-19 risk assessment tool: dual application of risk communication and risk governance. *Prog. Disaster Sci.*, 7:100109, 2020.
- Chung, I. J. Social amplification of risk in the internet environment. *Risk Anal.*, 31(12):1883-96, 2011.
- Climent Sanjuán, V. Sociedad del riesgo: producción y sostenibilidad. *Papers*, 82:121-40, 2006.
- Cortinas, C. *Comunicación de Riesgos para el Manejo de Sustancias Peligrosas, con Énfasis en Residuos Peligrosos*. Ciudad de México, Comisión para la Cooperación Ambiental de América del Norte (CCA), Instituto Nacional de Ecología, 2000.
- Coy, M. Los estudios del riesgo y de la vulnerabilidad desde la geografía humana. Su Relevancia Para América Latina. *Poblac. Soc.*, 17:9-28, 2010.
- de Graaff, B.; Bal, J. & Bal, R. Layering risk work amidst an emerging crisis: an ethnographic study on the governance of the COVID-19 pandemic in a university hospital in the Netherlands. *Health Risk Soc.*, 23(3-4):111-27, 2021.
- Do Kyun, D. K. & Kreps, G. L. An analysis of government communication in the United States during the COVID-19 pandemic: recommendations for effective government health risk communication. *World Med. Health Policy*, 12(4), 2020. Doi: <https://www.doi.org/10.1002/wmh3.363>
- Echemendía, B. Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. *Rev. Cuba. Hig. Epidemiol.*, 39:470-81, 2011.
- Espluga, J. Conflictos socioambientales i estudi de la percepció social del risc. *Papers*, 72:145-62, 2004.
- Espluga, J. Dimensiones sociales de los riesgos tecnológicos: el caso de las antenas de telefonía móvil. *Papers*, 82:79-95, 2006.
- Espluga, J.; Prades, A. & Gonzalo, J. Communicating at the edge: risk communication processes and structural conflicts in highly industrialized petrochemical areas. *Catalan J. Commun. Cult. Stud.*, 2(2):231-51, 2010.
- European Food Safety Authority (EFSA). *Estrategia de Comunicación de la EFSA Período 2010-2013*. Madrid, Publicación Corporativa, 2006.
- Farré, J. & Cavia, J. Comunicación y riesgo en Terragona. De las definiciones a las prácticas institucionales. *Publ. URV*, 23-36, 2007.
- Fellenor, J.; Barnett, J.; Potter, C.; Urquhart, J.; Mumford, J. & Quine, C. The social amplification of risk on Twitter: the case of ash dieback disease in the United Kingdom. *J. Risk Res.*, 21(10):1163-83, 2018.
- Figueroa, N. El desarrollo y las políticas públicas. *Rev. Polis*, 1133:375-91, 2012.
- Flynn, R.; Bellaby, P. & Ricci, M. Risk perception of an emergent technology: the case of hydrogen Energy. *Forum Qual. Soc. Res.*, 7(1):19, 2006.
- Gamero, N.; Espluga, J.; Prades, A.; Oltraa, C.; Solá, R. & Farré, J. Institutional dimensions underlying public trust in information on technological risk. *Rev. Investig. Riesgos*, 14(6):685-702, 2011.
- García, A. *Percepción Social del Riesgo en España*. Madrid, Dirección General de Protección Civil y Emergencias (Centro Europeo de Investigación Social de Emergencia), 2008.
- Glik, D. C. Risk communication for public health emergencies. *Annu. Rev. Public Health*, 28:33-54, 2007.
- Höppner, C. & Buchecker, M. *Risk Communication and Natural Hazard. CapHaz-Net WP5 report*. Ginebra, Swiss Federal Research Institute WSL, 2010.
- Hsu, L. Y.; Chia, P. Y. & Vasoo, S. A midpoint perspective on the COVID-19 pandemic. *Singapore Med. J.*, 61(7):381-3, 2020.
- International Risk Governance Council (IRGC). *Report: An introduction to the IRGC Risk Governance Framework*. Ginebra, International Risk Governance Council, 2008.
- Lang, S.; Fewtrell, L. & Bartram, J. *Risk Communication*. Londres, World Health Organization (WHO). Water Quality: Guidelines, Standards and Health. Published by IWA Publishing, 2001.
- Li, M.; Liu, L.; Yang, Y.; Wang, Y.; Yang, X. & Wu, H. Psychological impact of health risk communication and social media on college students during the COVID-19 pandemic: cross-sectional study. *J. Med. Internet Res.*, 22(11):e20656, 2020.
- Lohiniva, A.; Sane, J.; Sibenberg, K.; Puumalainen, T. & Salminen, M. Understanding coronavirus disease (COVID-19) risk perceptions among the public to enhance risk communication efforts: a practical approach for outbreaks, Finland, February 2020. *Euro Surveill*, 25(13):2000317, 2020.
- Lores, M. & Lozano, N. *Percepciones y Usos de los Social Media en la Comunicación de Riesgos y Beneficios Alimentarios: los Consumidores Europeos como Caso de Estudio*. Tarragona, III Congreso AE IC: Comunicación y Riesgo, 2012.
- Lozano, C. *La Comunicación de Riesgo: Una Realidad Contraindicada*. Tarragona, III Congreso AE IC: Comunicación y Riesgo, 2012.
- Luhmann, N. *Sociología del Riesgo*. Ciudad de México, Universidad Iberoamericana, 1996.
- Marsh & McLennan Companies (MARSH). *Preparar al sector público para la gobernanza de riesgos: primeros pasos hacia un referencial ISO 31000*, 2012.
- Ministerio de Salud (MINSAL). *Manual de Comunicación del Riesgo en Emergencias y Desastres*. Santiago de Chile, Ministerio de Salud, 2020.
- Miramontes, M. *Comunicación de la Ciencia y Comunicación de Riesgos. Similitudes, Diferencias y un Estudio de Caso. Morelia, XVIII Congreso Nacional de Divulgación de la Ciencia y la Técnica*. 2do. Congreso Estatal de Difusión y Divulgación de la Ciencia y de la Tecnología, 2011.
- Paulik, B.; Keenan, R. & Durda, J. The case for effective risk communication: lessons from a global pandemic. *Integr. Environ. Assess. Manag.*, 16(5):552-4, 2020.
- Pérez, R. *Salud Pública y Comunicación para la Gestión del Riesgo, ¿Cómo Podemos Ser Más Eficientes?*. El Salvador, Curso Líderes, 2007.
- Pont-Sorribes, C.; Codina, L. & Pedraza-Jiménez, R. Comunicación de riesgos y sistemas de información en la web. *Prof. Comun.*, 18(4):389-97, 2009.
- Risk & Regulation Advisory Council (RRAC). *A Practical Guide to Public Risk Communication*. Londres, Risk & Regulation Advisory Council, 2009.
- Rivera, J. Hacia un nuevo modelo de comunicación del riesgo. *Rev. Cienc. Technol. Soc.*, 4:45-66, 2011.
- Tejeda, N. & Pérez-Florian, L. La amplificación social de los riesgos: evidencias del accidente en la mina Pasta de Conchos. *Comun. Soc.*, 15:71-99, 2007.
- Terán-Hernández, M.; Díaz-Barriga, F. & Cubillas-Tejeda, A. Diagnóstico de salud y percepción de riesgos, elementos clave para una propuesta de intervención en comunidades indígenas en México. *Rev. Panam. Salud Publica*, 39(2):106-14, 2016.
- Tormo, M. & Banegas, B. Mejorar la comunicación de riesgo en salud pública sin tiempo para demoras. *Rev. Esp. Salud Pública*, 75:7-10, 2001.
- Ungureanu, P. & Bertolotti, F. Backing up emergency teams in healthcare and law enforcement organizations: strategies to socialize newcomers in the time of COVID-19. *J. Risk Res.*, 23(7):888-901, 2020.
- Wieland, M.; Asiedu, G.; Lantz, K.; Abbenyi, A.; Njeru, J. W.; Osman, A.; Goodson, M.; Ahmed, Y.; Molina, L. E.; Doubeni, C. A.; et al. Leveraging community engaged research partnerships for crisis and emergency risk communication to vulnerable populations in the COVID-19 pandemic. *J. Clin. Transl. Sci.*, 5(1):e6, 2021.

- Zhang, Y.; Tambo, E.; Djuikoue, I. C.; Tazemda, G. K.; Fotsing, M. F. & Zhou, X. N. Early stage risk communication and community engagement (RCCE) strategies and measures against the coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic crisis. *Glob. Health J.*, 5(1):44-50, 2021.
- Zinn, J. O. 'A monstrous threat': how a state of exception turns into a 'new normal'. *J. Risk Res.*, 23(7):1083-91, 2020.
- Zinn, J. O. Biography, risk and uncertainty—is there common ground for biographical research and risk research? *Forum Qual. Soc. Res.*, 11(1):15, 2010.
- Zinn, J. O. Recent developments in sociology of risk and uncertainty. *Hist. Soc. Res.*, 31(2):275-86, 2006.
- Zinn, J. O. The meaning of risk-taking – key concepts and dimensions. *J. Risk Res.*, 22(1):1-15, 2019.

Dirección para correspondencia:  
Claudia Riquelme Macalusso  
Facultad de Odontología  
Universidad de La Frontera  
Av. Francisco Salazar 1145  
Temuco  
CHILE

E-mail: [claudia.riquelme@ufrontera.cl](mailto:claudia.riquelme@ufrontera.cl)