

# Cuando el mensaje es el canal

Diagnóstico y propuesta de comunicación para la prevención y primeros auxilios de lesiones de quemaduras en niños de escasos recursos (\*)

La comunicación social también puede usar sus instrumentos para intervenir en aquello que falla, que hace daño e incide en una deficiente calidad de vida de los seres humanos.

**1** 975. Un accidente aéreo en las inmediaciones de un concurrido estadio arroja saldos de fuego. La agilidad de la emergencia habilita un espacio exclusivo para quemados y así nace el Servicio de Cirugía Plástica y Reconstructiva de Quemados del Hospital de Niños Dr. Mario Ortíz Suárez.

Diez años después, desde 1985, la solidaridad de personas e instituciones fueron mejorando continuamente este servicio, conscientes de que nada es suficiente para aliviar el dolor de las víctimas, sobre todo cuando se trata de niños. ¿Víctimas de qué? ¿de descuido? ¿del destino? ¿de la negligencia? Preguntas que martillean en el planteamiento del problema de la presente investigación.

## ¿Qué buscamos?

La comunicación social también puede usar sus instrumentos para intervenir en aquello que falla, que hace daño e incide en una deficiente calidad de vida de los seres humanos. Nos preocupaba concretamente el hecho de que a diario se registran casos de quemaduras de tipo A (superficial), AB (intermedias) y B (profundas), clasificación que va de acuerdo a la gravedad clínica del paciente. Además, entre las causas más frecuentes de quemaduras figuran las producidas por noxas térmicas (fuego, alcohol, gas, líquidos hirvientes, líquidos inflamables y electricidad). La tardanza del médico o la dificultad de transporte – dado que en muchas ocasiones las víctimas provienen de lugares alejados, rurales - incrementan los índices de mortandad,

Yany Zabala Colodro  
Licenciada en Comunicación  
Social

(\*) Resumen del Trabajo Final de Grado presentado para optar a la Licenciatura en Comunicación Social. Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra (UPSA), 2000.

---

En el tema de salud toda la artillería de la comunicación debe ser desplegada, ya que es una parcela deficitaria de las sociedades del tercer mundo.

---

agravados aun por falta de información, hábitos contraproducentes y creencias distorsionadas.

Sin embargo, la desgracia extiende sus tentáculos más allá del hecho: los pequeños deben aprender a convivir con recuerdos imborrables, defectos indelebles, complejos y traumas; en tanto los miembros de la familia se derivan unos a otros el sentimiento de culpabilidad.

En términos estadísticos, este fenómeno se expresa a modo de ejemplo en los siguientes datos: sólo en el año 1999 fueron internados 199 niños con quemaduras, de los cuales el 75% tenía menos de cinco años y pertenecía a familias periféricas de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra. La pobreza se perfila como uno de los terribles agravantes de esa situación, ya que es causante del desconocimiento.

Por ello, este estudio se abocó a determinar los conocimientos, hábitos y actitudes que tiene la familia de escasos recursos para prevenir y auxiliar las quemaduras de sus niños. Y en una segunda fase, elaborar un programa de comunicación para la prevención y primeros auxilios de lesiones por quemaduras en los niños, a ser coordinado y difundido por el Hospital de Niños Mario Ortíz Suárez.

Dadas las características profundamente cualitativas de las unidades de análisis, debimos recurrir a estudios de casos y dinámicas de grupos focales, ya que los datos estaban impregnados de terribles connotaciones humanas. Asimismo, las entrevistas a profundidad redimensionaron el

tema.

### **La comunicación para el desarrollo en el terreno de la salud**

Latinoamérica ha sido una de las grandes beneficiadas con los nuevos paradigmas de la comunicación, pues su transición de sistemas totalitarios a sistemas democráticos, con los consabidos desfases y brechas sociales, ha hecho de esta alternativa la fuente de respuestas a sus conflictos. En Bolivia, uno de sus principales exponentes es Luis Ramiro Beltrán, quien considera que la comunicación, sea o no masiva, si es planificada y organizada es un instrumento determinante para lograr los objetivos y metas de instituciones y proyectos específicos, equilibrando además la participación en todos los niveles. Sólo así es posible alcanzar beneficios tanto materiales como de justicia y libertad para la gran mayoría.

Ahora bien, en el tema de salud toda la artillería de la comunicación debe ser desplegada, ya que es una parcela deficitaria de las sociedades del tercer mundo. Por ello, justamente, es importante diferenciar y aglutinar al mismo tiempo los conceptos de política, estrategia y plan. Con el primer término nos referiremos a un conjunto de principios, normas y aspiraciones desde una perspectiva doctrinaria. Con el segundo término, aludiremos al conjunto de previsiones sobre fines y procedimientos desde una perspectiva metodológica. Y con el tercer término, enfocaremos un conjunto de prescripciones para regir operaciones desde una perspectiva ejecutiva.

Un concepto que aglutina a esa trilogía

es el citado por Mahler: "la salud mundial sólo mejorará cuando los propios interesados participen en la planificación, aplicación y toma de decisiones de su propia salud y atención de salud". Asimismo, la Organización Panamericana de la Salud asume que la comunicación es vital en los procesos de mejora de calidad de vida para los países, y no escatima reflexiones acerca de las ventajas de la prevención. Citaremos algunas de sus reflexiones:

"La salud es un recurso y un proceso de tipo dinámico y hay en individuos y grupos un potencial de salud que debe ser reforzado para lograr un mejor estado de salud: ésta es la misión de la promoción.... La información, la educación y la comunicación son instrumentos fundamentales para poner en práctica la promoción de la salud" (OPS & OMS, 1994: 39).

En efecto, el cambio de actitud y de conductas es el gran desafío de los comunicadores que deciden abocarse a la promoción en salud.

### Los datos queman..!

En la fase de recopilación de información, se pudo constatar que el diagnóstico de morbilidad clasificado por edad y sexo adquiere connotaciones de denuncia del peligro al que viven expuestos muchos menores (ver cuadro en parte inferior).

Como vemos, en el cuadro inferior los niños entre uno y cinco años son los más propensos a sufrir accidentes en el hogar, con mayor énfasis en el género masculino. En un segundo lugar, los niños entre seis y catorce años, y en tercer lugar los menores entre cero y un año de edad. Aunque el informe estadístico no especifica causas ni agentes quemantes, se pudo elaborar un diagnóstico a través de las técnicas cualitativas mencionadas anteriormente.

La terrible experiencia de los padres cuenta que los periodos de más alto riesgo se ubican en los horarios de comida (desayuno, almuerzo y cena), así como en aquellos en que los adultos descansan (siestas). Los agentes quemantes se referían principalmente a líquidos calientes y combustibles. Pero... ¿por qué? nos llegamos a preguntar, quizás escandalizados ante la vulnerabilidad de la infancia. La pobreza

CLASIFICACION DE ACCIDENTES EN NIÑOS POR SEXO Y EDAD  
PRIMER PERIODO GESTION 2000

Diagnóstico	De 0 a 1		De 1 a 5 años		De 6 a 14 años		TOTAL	%
	M	F	M	F	M	F		
<b>ENERO</b>								
Quemaduras	1	0	5	3	5	3	17	100
<b>FEBRERO</b>								
Quemaduras	0	0	6	3	4	2	15	100
<b>MARZO</b>								
Quemaduras	1	0	7	1	2	0	11	100
<b>ABRIL</b>								
Quemaduras	0	1	2	9	6	2	20	100
<b>MAYO</b>								
Quemaduras	0	0	6	2	2	0	10	100
<b>JUNIO</b>								
Quemaduras	0	0	5	1	5	1	12	100

nuevamente es la respuesta más cruda al fenómeno: muchas madres están al cuidado de cuatro y más hijos, reduciendo la calidad de atención a cada uno de ellos. Otras se ven obligadas a dejar sus vástagos con la vecina o una persona extraña no involucrada

---

El programa de comunicación debe emerger del modelo endógeno, a fin de reforzar en un 40% los conocimientos sobre prácticas de primeros auxilios que poseen los padres de escasos recursos.

---

afectivamente en el cuidado de los menores, lo cual incrementa las probabilidades de accidentes.

De otra parte, las prácticas generales del hogar no constituyen muros de contención para estas desgracias; muy al contrario, las favorecen. Cocinas a leña, hacinamiento familiar, acceso a combustible en el patio de la casa, etc. van de la mano de creencias colectivas que dificultan una correcta educación sobre el tema. Los padres afirmaron tener fe en los remedios caseros para las quemaduras, tales como la cebolla rallada, la clara de huevo, la mantequilla, la pasta de dientes y el agua de camote.

#### **El mensaje es el canal**

Sí, informar es el canal para modificar las conductas que favorecen los accidentes con saldo de quemaduras. ¿QUÉ se debe informar?

-Cómo prestar auxilio inmediato a un quemado.

-Qué remedios se deberían aplicar a un

quemado, dependiendo del tipo de quemadura y la extensión.

-Dónde acudir con el enfermo.

Para cumplir con este cometido, el programa de comunicación debe emerger del modelo endógeno, a fin de reforzar en un 40% los conocimientos sobre prácticas de primeros auxilios que poseen los padres de escasos recursos. En un segundo momento de la estrategia, se busca introducir conocimientos sobre cómo prevenir posibles accidentes con sustancias quemantes en la cocina, comedor, sala, patio y dormitorios del hogar, en un 50% de las familias.

Desde otra plataforma, la estrategia pretende modificar la actitud negativa en un 20%, respecto a la falta de miedo en la manipulación de sustancias que producen quemaduras; generar una actitud positiva del 25% para promover el cuidado de adultos a niños y lograr cambios de actitud favorables en el 25% de la población meta, en situaciones de prevención de accidentes en los espacios del hogar.

La estrategia también trabaja con "las prácticas", para lo cual pretende eliminar en un 15% las conductas de riesgo, y enseñar métodos preventivos de accidentes en quemaduras en el 20% del grupo meta.

#### **¿Cómo lograrlo?**

El enfoque o línea de la campaña es de género informativo y, tomando en cuenta el perfil psicolingüístico de los prospectos, se emplea un lenguaje sencillo y coloquial en la elaboración de los materiales comunicacionales a ser difundidos.

He aquí un esquema del desglose creativo:

**Promesa básica:** Protección con amor de los padres a los niños.

**Concepto Central Creativo:** Cuidame...aún dependo de ti.

**Logotipo:** Está representado gráficamente por una pequeña casa que connota la vida de hogar y la seguridad al interior del núcleo familiar



**Slogan:** Protégeme de las quemaduras

En definitiva, los volantes, afiches, charlas y recursos de orquestación de la campaña convergerán cuando los conocimientos, actitudes y prácticas de los padres de familia de escasos recursos garanticen índices cada vez menores de niños quemados. Una utopía posible para la comunicación para el desarrollo.

**BIBLIOGRAFIA**

- BELTRAN, Luis Ramiro (1998). *Comunicación para la salud del pueblo*. IV Foro Nacional de Salud Comunitaria. Colombia, Bogotá.
- BORDENAVE, J. (1986). *Estrategia de Enseñanza, aprendizaje*. Costa Rica, II CA.
- BENDLIN, MD. (1993). *Tratado de quemaduras*. México. Nueva Editorial Ileramericana.