

Protocolo de acción ante un caso sospechoso de zoonosis en el sistema de salud local

Protocol of action in the event of a suspected case of zoonosis in the local health system

<https://doi.org/10.5281/zenodo.7734066>

AUTORES: Melani Berenice Bayas Huilcapi^{1*}

Grace Vanessa Bayas Huilcapi²

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: jymlani_15@hotmail.com

Fecha de recepción: 24/08/2022

Fecha de aceptación: 20/11/2022

RESUMEN

Los últimos acontecimiento ocurridos a nivel mundial, en el sistema sanitario, dejan abierta la puerta para una nueva sospecha de enfermedades que podrían presentarse, entre ellas la zoonosis, que puede generar una crisis social, económica y sanitaria mundial debido a la falta de preparación en el sistema de salud, además los profesionales están sometidos al síndrome de Burnout, que es un problema que afecta no sólo a la salud de los profesionales sanitarios, sino también a la calidad de los cuidados, deteriora la relación paciente-trabajador sanitario y tiene un alto costo social y económico. La presente investigación tiene como objetivo analizar la incidencia de una nueva pandemia causada por una zoonosis en el sistema de salud a nivel Nacional. Se trabajó con una metodología de enfoque cualitativo y carácter descriptivo, donde se detalla como afrontaría el Sistema de Salud Pública Local la sospecha y propagación de una nueva zoonosis, que puede llegar a niveles de pandemia, la investigación no pretende brindar estrategias para mitigar o disminuir los niveles de infección, si no dar a conocer una realidad. Se obtuvo como resultado y conclusiones la necesidad de utilizar un modelo de comunicación externa, basada en la confianza, para mantener a la población informada y los principales

^{1*} Universidad Técnica de Babahoyo. jymlani_15@hotmail.com

² Universidad Técnica de Babahoyo. gbayas@utb.edu.ec

involucrados con quienes se articularía para enfrentar un nuevo brote de zoonosis serían el Ministro de Salud, Director del ECU 911, Gobernadores, Comandante de la Policía Nacional, Autoridades de los Gobiernos autónomos descentralizados, Autoridades del sistema educativo, Gobiernos cantonales y Directores zonales la salud.

Palabras clave: Comunicación, dirección, epidemiología, síndrome de Burnout, zoonosis.

ABSTRACT

The latest events that have occurred worldwide, in the health system, leave the door open for a new suspicion of diseases that could arise, including zoonoses, which can generate a global social, economic and health crisis due to the lack of preparation in the health system, in addition professionals are subject to Burnout syndrome, which is a problem that affects not only the health of health professionals, but also the quality of care, deteriorates the patient-health worker relationship and has a high social and economic cost. The objective of this research is to analyze the incidence of a new pandemic caused by a zoonosis in the health system at the National level. We worked with a methodology of qualitative approach and descriptive nature, where it is detailed how the Local Public Health System would face the suspicion and spread of a new zoonosis, which can reach pandemic levels, the research does not intend to provide strategies to mitigate or reduce infection levels, if not reveal a reality. As a result and conclusions, the need to use an external communication model, based on trust, was obtained to keep the population informed and the main stakeholders with whom it would articulate to face a new outbreak of zoonoses would be the Minister of Health, Director of the ECU 911, Governors, Commander of the National Police, Authorities of the decentralized autonomous governments, Authorities of the educational system, cantonal governments and zonal health directors.

Keywords: Communication, management, epidemiology, Burnout syndrome, zoonoses.

INTRODUCCIÓN

Los últimos acontecimientos ocurridos a nivel mundial, dejan en el sistema sanitario local, abierta la puerta para una nueva sospecha de enfermedades entre ellas la zoonosis,

que puede generar una crisis económica, social y sanitaria, debido a la falta de recursos y preparación en el sistema de salud.

La pandemia de COVID-19, causada por la variante del coronavirus SARS-CoV-2, ocasionó una grave crisis económica, social y sanitaria con magnitudes sin precedentes en el mundo en el siglo XXI. El virus del SARS-CoV-2 es altamente infeccioso y se propaga rápidamente de persona a persona a través de la tos o las secreciones respiratorias y el contacto cercano; las gotas respiratorias de más de 5 micras son capaces de propagarse hasta dos metros, y las manos o las heces contaminadas con estas secreciones entran entonces en contacto con las membranas mucosas de la boca, la nariz o los ojos (Maguiño, et. al., 2020).

En los actuales momentos, cada país debe seguir aplicando un plan de acción nacional basado en un enfoque de toda la sociedad y en una evaluación de lo que es factible en términos de ralentizar la transmisión y reducir la mortalidad en un primer momento, y luego mantener bajos niveles de transmisión mientras se reanudan las actividades sociales y económicas. Los planes deben ser lo suficientemente flexibles como para responder a la rápida evolución de la situación epidemiológica en diferentes partes del país y tener en cuenta las circunstancias locales y la capacidad de respuesta. Los pilares básicos de una respuesta nacional eficaz se detallan en el plan estratégico de preparación y respuesta (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Por lo tanto, ante una nueva sospecha de cualquier enfermedad o en el caso de una zoonosis, que puede generar una crisis social, económica y sanitaria mundial sin precedentes, es necesario desplegar una serie de medidas de protección en los países de América Latina y el Caribe para mitigar su impacto y poner mayor énfasis en las poblaciones más vulnerables (Robles & Rossel, 2021).

En el contexto de esta enfermedad o cualquier enfermedad, y la escasa preparación y escasos recursos en el sistema de salud, los especialistas están sometidos al síndrome de Burnout, que es un problema de salud que afecta no sólo a la salud de los profesionales sanitarios, sino también a la calidad de los cuidados, deteriora la relación paciente-trabajador sanitario y tiene un alto costo social y económico, como demuestran varios estudios realizados durante la pandemia, con altas tasas de Burnout entre las enfermeras (Díaz, et. al., 2022).

Bajo este preámbulo, y de cara a posibles crisis en el futuro, es importante destacar el papel de los sistemas de protección social y avanzar en el diseño de estrategias para hacerlos universales, integrales y sostenibles, basados en un enfoque sensible a las diferencias. Este documento identifica una serie de herramientas de protección social como parte de la respuesta a una nueva pandemia y explora las herramientas de protección social que pueden contribuir a reconstruir la igualdad y la sostenibilidad.

Es conocido que el mundo no está preparado para una nueva pandemia, y aunque la investigación continúa, para nuevas curas, la OMS emite varias listas de recomendaciones que deben ser atendidas de manera decisiva y eficaz de cara a las posibles pandemias en el futuro. Se recalca que la pandemia de una Zoonosis debe ser el catalizador de una transformación fundamental y sistémica de la preparación para este tipo de eventos, que abarque desde las comunidades locales hasta las más altas esferas internacionales (Torres, 2021). De allí que es muy importante que ante eventuales casos graves de salud, los responsables de la salud a nivel local estén preparados para enfrentar de forma eficaz estos eventos.

La falta de inversión en solo un Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS), en la preparación para una pandemia, frenó el progreso reciente en el desarrollo sostenible. Se destaca la importancia de comprender en profundidad cómo la salud de las personas, los animales y el planeta están interconectados. Los planes de seguridad en salud no pueden, en el futuro, ser fragmentados. Las respuestas deben reforzarse con protección social, especialmente durante los confinamientos.

En el Ecuador, la desestabilización del sistema de salud no solo se debió a la emergencia sanitaria, también se evidencia la falta de compromiso por parte de las autoridades al comunicar medidas o acciones tardías para combatir la propagación del virus; los medios de comunicación en ocasiones exageraban la información causando pánico en la población, además de creer en información que circulaba en redes sociales.

Los líderes del sistema de salud al no estar preparados para combatir e informar una nueva sospecha, pueden generar los problemas antes mencionados, es por ello que se debe contar con adecuados canales de comunicación, sin necesidad de exagerar la verdad, informarse por canales oficiales, de tal manera que la población esté más tranquila y confíe en el sistema de salud nacional; también, el mismo debe de contar con un programa interino para comunicar el accionar a las diversas unidades o casas de salud.

En todo el mundo, la propagación de enfermedades ha provocado una serie de acontecimientos que ponen al descubierto la fragilidad de los sistemas sanitarios y el grado de preparación de la población ante acontecimientos mundiales poco frecuentes como la pandemia Covid-19, que, además de los millones de muertes y las complicaciones para la economía mundial, han dejado secuelas más graves que las que se producen en los países en vías de desarrollo, incluso en los llamados países desarrollados.

Por lo que, se justifica la presente investigación, debido a que resulta meritorio para garantizar la seguridad social y cuidado de los mismos profesionales de salud desde la mirada del análisis de las condiciones laborales y su relación con las actitudes y emociones negativas frente al usuario determinadas en el síndrome de Burnout. De este modo, el presente trabajo también mostrará los cambios perceptibles que se han producido y proporcionará el primer concepto global de la incidencia de esta enfermedad, para que posteriormente pueda servir de base para futuras investigaciones a fin de que creen estrategias de prevención y políticas para hacer frente a eventos similares, ante cualquier tipo de pandemia.

Zoonosis

La palabra 'Zoonosis' fue introducida por Rudolf Virchow en 1880 para incluir colectivamente las enfermedades compartidas en la naturaleza por el hombre y los animales. Posteriormente la OMS en 1959 la definió como “aquellas enfermedades e infecciones que se transmiten entre el hombre y los animales vertebrados”. Las zoonosis incluyen sólo aquellas infecciones en las que existe una prueba confirmatoria de transmisión entre los animales y el hombre (Granda & Bueno, 2018).

Un problema internacional

Históricamente, las enfermedades zoonóticas tuvieron impacto en la evolución del hombre, quien domesticaba y criaba animales para alimento y vestimenta. Las zoonosis se encuentran entre los riesgos más frecuentes y temidos a los que está expuesta la humanidad. Las zoonosis ocurren en todo el mundo trascendiendo los límites naturales (Reina, 2020).

Su importante efecto sobre la economía y la salud mundial es bien conocido, y se extiende desde el movimiento internacional de animales y la importación de enfermedades hasta la prohibición de importar todos los productos de origen animal y las restricciones sobre

otras prácticas comerciales internacionales. Así, ya no es un problema exclusivamente nacional. Para su control eficaz es necesaria una vigilancia mundial (Bonilla, 2020).

Un problema emergente

En las últimas dos décadas, ha habido un cambio considerable en la importancia de ciertas enfermedades zoonóticas en muchas partes del mundo, como resultado de cambios ecológicos como la urbanización, la industrialización y la disminución de la proporción de personas que trabajan en el llamado sector primario (Cortés, 2020). Entre las zoonosis más reconocidas están el ántrax, la peste, la brucelosis, la tuberculosis bovina, la leptospirosis, la salmonelosis, la fiebre maculosa, la rabia, la cisticercosis, la enfermedad hidatídica, tripanosomiasis y toxoplasmosis (Bayas Huilcapi, 2022).

Modelo de comunicación

Es definido como una representación gráfica del proceso de comunicación, pensamientos, ideas o conceptos mediante diagramas y pueden considerarse representaciones sistemáticas del proceso que ayudan a entender cómo se puede llevar a cabo la comunicación (Molina & Hugueth, 2017).

Un modelo se puede definir como una presentación visual que identifica, clasifica y describe varias partes de un proceso. En el proceso de comunicación se asocian emisor, mensaje, medio y receptor. El proceso de comunicación comienza con la transmisión del mensaje por parte del comunicador y finaliza con la retroalimentación del receptor. Cuando este proceso de comunicación se representa a través de una línea o dibujo, se le llama modelo de comunicación. (Dioses, et. al., 2017).

Comunicación interna y externa

La comunicación interna es el intercambio de información dentro de la organización. Los mensajes se intercambian a través de contacto personal, teléfono, correo electrónico, intranet, etc. La comunicación interna como forma de intercambio de información dentro de la organización puede ser vertical, horizontal y diagonal (Farpón, 2017). El flujo de información en la comunicación interna va hacia arriba, hacia abajo, horizontal y diagonalmente dentro de la estructura organizacional, mientras que en la comunicación externa el intercambio de información va dentro y fuera de la organización (Farpón, 2017).

Síndrome de Burnout y las consecuencias

El Burnout es un estado que engloba agotamiento físico, mental y emocional causado por un estrés excesivo y prolongado. El ser humano se siente abrumado, emocionalmente agotado e incapaz de cumplir con las demandas constantes. A medida que continúa el estrés, comienza a perder el interés y la motivación en un determinado rol (Rodríguez, 2020).

El agotamiento tiene efectos negativos que se amplían a distintas áreas de la vida, abarcando el trabajo, el hogar, y la vida social. Además, puede causar cambios en el sistema inmune haciéndolo vulnerable a enfermedades como gripe y resfriados. Es importante intervenir el agotamiento de inmediato debido a sus consecuencias. (Velandia, 2021).

METODOLOGÍA

La investigación tiene un enfoque cualitativo de carácter descriptivo, donde se detalla información acerca de la situación que puede afrontar el Sistema de Salud Pública Local ante la sospecha y propagación de una nueva zoonosis, que puede llegar a niveles de pandemia, la investigación no pretende brindar estrategias para mitigar o disminuir los niveles de infección, si no dar a conocer una realidad que traerá múltiples consecuencias.

RESULTADOS

En la investigación realizada se analizó los datos relacionados con las siguientes interrogantes:

¿Cómo sería el modelo de comunicación para mantener a la población informada ante casos críticos de salud?

La respuesta se orienta a que se debe aplicar el modelo de Comunicación en las Teorías de las Relaciones Humanas, considerando la importancia de la contribución de los empleados, la importancia de la satisfacción del empleado y la relación entre la satisfacción personal y los resultados, haciendo uso de las siguientes herramientas:

- La creación de un gabinete de prensa.
- Elaborar comunicados para los medios de comunicación.
- Incorporar Blogs donde los especialistas en zoonosis emitan mensajes claros y sencillos para educar a la población.

- Comparecencias de especialistas en los medios de comunicación.

El mensaje de comunicación unidireccional, permite informar, dirigir, coordinar las acciones a ejecutar con directrices claras. El modelo de comunicación principal sería la externa, basado en la confianza, que es el principio clave en la comunicación de riesgos. Sin esta confianza, el público no creerá ni actuará sobre la información proporcionada por el ministro de salud u otros funcionarios. Las formas de mantener la confianza incluyen: No sobre tranquilizar, no decir que todo estará bien si, de hecho, se desconoce, decir lo que se sabe y lo que el gobierno está haciendo al respecto.

Además, anunciar temprano muestra liderazgo, genera confianza, reduce los rumores y puede salvar vidas. El llamado “primer anuncio” debe decir lo que se sabe, lo que significa, lo que se está realizando, (“Se diagnosticó el primer caso de zoonosis determinado por laboratorio, estamos realizando un rastreo de contactos y el paciente ahora está aislado para prevenir la propagación de la enfermedad”). Destacando que los anuncios retrasados crean especulación, lo que lleva a la gente a preguntarse qué tan mala debe ser la situación. Evitar la estigmatización, en vista de que muchas personas que traten con animales o productos de origen animal pueden sufrir una discriminación injustificada. Como líder, debe asegurarse de que se minimice la estigmatización, o puede llevar a los pacientes a negar que tienen la enfermedad o a esconderse y no buscar la atención que necesitan.

Ante el modelo de comunicación acerca de la sospecha de un paciente con zoonosis, se pretende lograr lo siguiente:

- Comunicar de inmediato información precisa y oportuna y abordar las inquietudes de salud pública sobre el primer caso de zoonosis confirmado por laboratorio.
- Mantener al público completamente informado, explicar lo que se sabe y lo que no se sabe, para que el público comprenda el nivel personal de riesgo de infección por zoonosis y se comporte en consecuencia.
- Defender la credibilidad y la confianza del público proporcionando información precisa basada en la ciencia, pero también reconociendo la incertidumbre.
- Evitar la especulación y la conjetura. Disipar los rumores, la información errónea y las percepciones erróneas lo más rápido posible.
- Proteger la privacidad de los pacientes y contactos en la medida de lo posible.

- Responder de manera inmediata las inquietudes y necesidades del público en cuanto a información específicas, de los trabajadores de la salud y la comunidad de salud pública.
- Emplear un enfoque de gobierno consolidado y coherente para la comunicación estratégica y operativa.
- Mantenerse conectado con el hospital local y los departamentos de salud locales, no solo para el anuncio inicial sino también en los días siguientes.
- Compartir de manera proactiva información pública sobre el primer caso con contrapartes locales, nacionales e internacionales para maximizar la conciencia pública y la consistencia interinstitucional de los mensajes.

Otra de las interrogantes planteadas fue ¿Cuáles son los agentes externos que serán convocados para enfrentar la sospecha de una zoonosis?

Los agentes que intervendrían a nivel local son Autoridades de salud, Director del ECU 911, Gobernadores, Comandante de la policía nacional, Autoridades de los Gobiernos autónomos descentralizados, Autoridades del sistema educativo, Gobiernos cantonales y Directores zonales la salud y entes privados dispuestos a colaborar, quienes en conjunto realizan una planificación estratégica y coordinan planes de acción y medidas de prevención ante cualquier tipo de emergencia sanitaria.

Además de que el Grupo del Banco Mundial es la primera institución que debe tomar en cuenta medidas amplias y rápidas para ayudar a los países en vías de desarrollo a fortalecer su respuesta a la nueva sospecha de una zoonosis que puede ocasionar una pandemia, aumentar la vigilancia de enfermedades, mejorar las intervenciones de salud pública y ayudar al sector privado a continuar operando y manteniendo empleo, a través de apoyo financiero para ayudar a los países a proteger a personas vulnerables, apoyar a las empresas e impulsar la recuperación económica.

El papel del Gobierno Nacional consiste en garantizar una respuesta exitosa ante la posible sospecha de la zoonosis, proporcionando un flujo de trabajo sobre reformas institucionales que ayuden a las provincias y cantones a navegar por la creciente fragilidad, la presión extrema sobre los recursos y la rápida evolución de las necesidades de prestación de servicios a gran escala. Contar con un servicio civil más fuerte, flexible y receptivo que pueda incorporar la gestión de riesgos y tener acceso a contingencias en

una emergencia. También insistir en la necesidad de políticas, sistemas y procesos de adquisiciones de bienes y servicios que salvan vidas con carácter de emergencia, estrategia fundamental para mitigar el impacto de la zoonosis. Las enseñanzas procedentes de la respuesta inmediata a la propagación apuntan a la necesidad de adaptar los modelos de operaciones gubernamentales, la prestación de servicios y las interacciones con los ciudadanos, que incluyen opciones de nuevos equipos tecnológicos para la modernización de los servicios de salud a los ciudadanos en hospitales y clínicas. El COE tanto cantonal como provincial deben diseñar respuestas rápidas ante casos de pandemia. En este esfuerzo, se enfrentan a tres desafíos extraordinarios: (1) una emergencia de salud pública para contener el virus, incluida la identificación y el tratamiento de las poblaciones infectadas; (2) inseguridad alimentaria y de medios de subsistencia generalizada debido a la interrupción obligatoria de la actividad económica y la consiguiente interrupción del suministro de alimentos; y (3) adopción de poderes de emergencia para enfrentar las crisis y mantener la seguridad pública. Los riesgos de corrupción, presentes en las respuestas gubernamentales a todos estos desafíos y aumentados por la escala y la velocidad de la emergencia, socavan la eficacia de las respuestas.

Ante la consulta de ¿Qué elementos intervienen en un plan de comunicación interna para abordar esta crisis sanitaria en el Ministerio de Salud Pública? La respuesta fue:

El plan de comunicación interna, tiene como finalidad favorecer la participación y convivencia de cada uno de los trabajadores de la salud para que las acciones y los resultados se vean reflejados también en el exterior. Las herramientas para canalizar este tipo de información son:

- Intranet para acceder a la información necesaria.
- Una plataforma en línea interconectada donde se pueda actualizar en tiempo real a nivel nacional la información.
- Reuniones que se constituyan en espacios de debates entre los actores, para proponer mejoras, informar y coordinar nuevos objetivos.

Comunicación y difusión a todos los grupos de interés con la finalidad de mantenerlos informados, utilizando materiales gráficos con mensajes directos y llamativos que

reflejen además de información estratégica, algunas frases típicas para modificar hábitos en la oficina frente a la nueva enfermedad e incentivar pausas activas que contribuyan a mejorar las relaciones personales y así lograr incrementar las contribuciones de los empleados a la organización ya que intercambiar mensajes entre el personal de la salud permite encaminar las actividades y agilizar los procesos, motivándolos para maximizar la eficiencia y la productividad.

Plan de comunicación interna

- **Objetivo:** establecer los lineamientos y criterios que permitan una eficaz y efectiva comunicación a nivel interno del ministerio de salud pública.
- **Alcance:** Comunicar los resultados de la crisis por zoonosis.

Desarrollo:

- Canales de comunicación interna que informen en tiempo real y a nivel interno para lograr la cooperación, motivación y compromiso de todos los trabajadores de la salud, enfocados a los objetivos del plan.
- Implementar un plan de coordinación (comités internos).
- Acciones a ejecutar, definir los planes.

Todo lo anteriormente mencionado se muestra en la Tabla 1, a continuación:

Área	Producto/ Servicio	Estrategias	Acciones	Fecha
Usuarios Internos	Asesorar y comunicar las actividades necesarias	Comunicación permanente con los líderes del MSP.	Reuniones con los líderes de cada área/departamento	Permanentemente mientras dure la emergencia
Usuarios Internos	Normativas de comunicación	Socialización de normativas de comunicación	Reunión de socialización	Cada vez que se actualice
Usuarios Internos	Socializar la importancia, seguridad, efectividad de	Socializar por canales internos	Enviar comunicación vía Quipux Elaborar mensajes de la importancia de vacunación.	Semanalmente Permanentemente mientras dure la emergencia

	la vacuna para la zoonosis			
--	-------------------------------	--	--	--

Tabla 1. Plan de comunicación interna

Fuente: Bayas (2022)

¿Cómo afectaría el síndrome de Burnout al desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Nacional de Epidemiología durante la lucha contra esta nueva enfermedad?

El Síndrome de "Burnout" o de "agotamiento por estrés" es un estado emocional que conduce a una sobrecarga de estrés y que eventualmente impacta la motivación, actitudes y la conducta del personal; se lo describe como: agotamiento emocional, discomfort somático, sentimientos de desequilibrio, ausencia de motivación y sensación de frustración, debido a excesivas demandas de energía, fuerza, extensas jornadas de trabajo, y a veces escasez de recursos.

Los problemas que afectarían al personal de la salud son: a) Agotamiento emocional, mostrando actitudes y sentimientos inadecuados; con frecuencia ocurre en las mujeres. b) Despersonalización, por lo general no atienden bien y tratan mal a los pacientes, mayormente ocurre en los hombres y c) Reducción personal de talento, todos se sienten culpables; generalmente se presenta en los jóvenes, en solteros y casados que no tienen hijos. Todo esto derivaría en un aumento de los errores médicos y el riesgo de mala praxis, fluctuaciones de personal, adicción al alcohol y/o drogas e incluso suicidio, dicho agotamiento que experimenta el personal médico es contraproducente para los profesionales y sus familias, así como para los pacientes y los proveedores de atención médica ya que se disminuye la calidad asistencial e, implícitamente, la satisfacción de los usuarios, por ende, se vería afectado el abordaje de la crisis sanitaria.

Para mantener al equipo listo y enfrentar esta nueva enfermedad, se recomienda la motivación en el entorno laboral, lo que permitirá que los empleados cuenten con un pool de energía mental y física y recursos emocionales para lograr satisfacer las necesidades. El plan para superar la afectación de los trabajadores de la salud, requiere de contratación de personal calificado que pueda brindar una atención de calidad, reducir los horarios de trabajo y turnos, preparar espacios para el descanso y reuniones para discutir los problemas que enfrenta el trabajador.

Se demostró que la profesión médica es la más vulnerable al agotamiento debido a la constante exposición a situaciones duras como el sufrimiento mental y físico o la muerte. Por lo tanto, los trabajadores de la salud, especialmente los médicos, están en constante riesgo de exponerse al síndrome de Burnout, lo que podría desencadenar actitudes que requieren una intervención inmediata, así como también concienciar sobre las acciones para prevenirlo. En los últimos años, cada vez son más las iniciativas encaminadas a maximizar el bienestar y minimizar la sensación de un alto nivel de Burnout entre los profesionales sanitarios.

Durante la sospecha o propagación de una nueva enfermedad, el personal médico se expone a grandes riesgos como extensas horas de trabajo, escasez de equipo de protección personal y dificultades para tratar a los pacientes en condiciones de confinamiento. Además, la falta de actividades de relajación, la exposición a altas demandas emocionales y la incertidumbre en la seguridad, desembocan en el síndrome de tensión, fatiga y Burnout. Una pandemia genera un gran impacto en los trabajadores de la salud y desafió en los sistemas de salud, en general, puede causar miedo, ansiedad y depresión en estos trabajadores.

La pandemia destacaría las fortalezas y debilidades de los recursos humanos en el campo de la salud en términos de su competencia y calificaciones para este tipo de emergencias, así como el vínculo entre los problemas de salud pública y global. Las circunstancias excepcionales de una nueva zoonosis pueden interrumpir los sistemas de salud y forzar cambios repentinos en la forma en que las personas deben estar preparadas para períodos de incertidumbre y cambio. A raíz de dicho cambio repentino y radical debido al aislamiento social, surge la necesidad de la comunicación en el entorno online, así como del teletrabajo, si la zoonosis llegara a convertirse en una pandemia, el personal médico debe adaptar su actividad para poder brindar atención médica a los pacientes. Las consultas en línea, los cursos de capacitación en línea y la rápida necesidad de compartir información médica presionan a los médicos a usar recursos tecnológicos y aumentar la digitalización. Mientras usan la tecnología para comunicarse con los pacientes, los médicos tienen que lidiar con las desigualdades sociales y los problemas éticos para mantener una comunicación empática en un mundo virtual y desarrollar rápidamente sus habilidades digitales.

La presencia de ciertas exigencias en el trabajo y el aumento de la carga de trabajo, los conflictos personales y la falta de métodos de autoconfianza de afrontamiento, apoyo social, autonomía y participación conducen al surgimiento de Burnout que genera resultados negativos, como enfermedades, ausentismo, rotación de personal y compromiso reducido.

DISCUSIÓN

En contraste con otros estudios en cuanto a directrices de prevención y control ante casos sospechosos de zoonosis se encuentra gran similitud al momento de plantear planes de acción ya que, aunque varían un poco dentro de articulaciones interinstitucionales dependiendo de cada localidad todos concluyen en el objetivo principal que es el de informar a la ciudadanía sobre dicha situación mediante modelos de comunicación basados en la confianza por medio de campañas educo-comunicacionales, articularse con las principales autoridades de entidades públicas para coordinar planes y roles durante una posible emergencia de salud pública, además de mantener al personal debidamente capacitado para abordar casos sospechosos y garantizar su salud tanto física y mental mediante seguimiento.

CONCLUSIONES

El modelo de comunicación basado en la confianza, es clave para minimizar riesgos. Sin esta confianza, el público no creerá ni actuará sobre la información proporcionada por el ministro de salud u otros funcionarios. Además, es importante involucrar a la comunidad, ya que el público tiene derecho a la información que afecta su salud y la de sus familias.

Los actores involucrados para enfrentar un nuevo brote de zoonosis serían el ministro de salud, directores distritales, zonales, director del ECU 911, gobernadores, comandante de la policía nacional, autoridades de los gobiernos autónomos descentralizados, autoridades del sistema educativo, gobiernos cantonales.

Es importante que los funcionarios locales se familiaricen entre sí y trabajen para coordinar planes y roles durante una emergencia de salud pública y, si es necesario,

corregir las expectativas poco realistas de los demás mediante una respuesta coordinada que garantice la labor del personal de salud.

Por último, se concluye que una de las principales causas del síndrome de Burnout es la exposición prolongada al estrés. En el caso de los profesionales sanitarios, puede suponer un aumento de los errores médicos y el riesgo de mala praxis con lo cual se afecta la calidad asistencial, generando insatisfacción en los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bayas Huilcapi, M. B. (2022). *Análisis de la incidencia de una nueva Pandemia causada por una zoonosis en el sistema de salud del Ecuador*. Guayaquil: Universidad de Los Hemisferios.
- Bonilla, K. (2020). Una nueva zoonosis viral de preocupación global: COVID-19, enfermedad por coronavirus 2019. *Iatreia*, 107-110.
- Cortés, M. (2020). Enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19): Importancia de la comunicación científica y de la enseñanza actualizada de las zoonosis. *Revista peruana de investigación en salud*, 87-88.
- Dioses, K., Atarama, T., & Palomino, H. (2017). De la comunicación multimedia a la comunicación transmedia: una revisión teórica sobre las actuales narrativas periodísticas. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 223.
- Farpón, C. (2017). La implantación del periodismo 'Open Source' como un nuevo modelo de comunicación en Internet. *Dígitos. Revista de Comunicación Digital*, 10-32.
- Granda, D., & Bueno, M. (2018). Zoonosis parasitarias entre humanos y sus perro domésticos de una comunidad urbana del cantón milagro. Ecuador. *Universidad de Guayaquil*.
- Lampert, D. (2019). Espacios con zoonosis y alimentos.
- Molina, R., & Hugueth, A. (2017). Modelo de comunicación productiva para las organizaciones de salud pública en Venezuela. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 305-335.
- Organización Mundial de la Salud. (14 de Abril de 2020). *Actualización de la estrategia frente a la Covid-19*. Obtenido de whi.int: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-strategy-update-14april2020_es.pdf
- Reina, J. (2020). El SARS-CoV-2, una nueva zoonosis pandémica que amenaza al mundo. *Vacunas*, 17-22.
- Robles, C., & Rossel, C. (Noviembre de 2021). *Herramientas de protección social para enfrentar los efectos de la pandemia de COVID- 19 en la experiencia de América Latina*. Obtenido de repositorio.cepal.org: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47412/1/S2100613_es.pdf
- Rodríguez, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Noticias CIELO*.

- Torres, J. (2021). Situación actual de la vigilancia epidemiológica de la zoonosis en Ecuador periodo 2016-2020. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental* , 2.
- Velandia, S. (2021). Síndrome de Burnout y la psiconeuroendocrinoinmunología: consecuencias en el personal de salud durante la pandemia por Coronavirus. *MedUNAB*, 9-12.