

Contagio del ébola en España: ejemplo de cómo no comunicar una crisis

Ebola outbreak in Spain: Example of how not to communicate a crisis

María Antonia Calleja Reina - Universidad de Málaga – callejareina@uma.es

Abstract:

[ES] Introducción. El pasado 2014, España vivió una de las situaciones más críticas en materia sanitaria desde hace años: el virus del ébola. Tras los casos de encefalopatía espongiforme bovina (EEB) o «enfermedad de las vacas locas» confirmado en España por primera vez en el año 2000 o el brote de H5N1 o «gripe aviar» en 2006; nuestro país se enfrentó a mediados del pasado año con otro posible caso de pandemia en nuestras fronteras, el ébola.

Este estudio parte de varios objetivos, en primer lugar, analizar los diferentes hitos en la crisis del ébola, especialmente en España; en segundo lugar, examinar la estrategia de comunicación empleada por el gobierno de España, especialmente en entornos digitales, *id est* web y redes sociales; y por último, estudiar las consecuencias de esta gestión de comunicación en crisis.

Metodología. Para ello, estudiaremos la cronología del brote tanto a nivel internacional como nacional. Veremos, además, cómo actuaron los diferentes agentes en cada momento a través de un análisis de contenido de la información publicada en Internet. Estudiaremos, por último, la comunicación realizada por el ente responsable a través de redes sociales, y más concretamente de Twitter, gracias a diferentes herramientas de *social media analytics*, como Pirendo o Topsy, entre otras.

Resultados. El gobierno español, a través del Comité Especial para la gestión del ébola, puso en marcha su web informativa, el 21 de octubre, ésta se presenta como la página de referencia de la enfermedad, publicada en inglés y

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

español, cuenta con información actualizada, artículos de investigación internacionales, recursos gráficos como imágenes y vídeos.

La cuenta oficial de Twitter de Comité, @Info_Ebola_Es, fue creada el 14 de octubre, consiguió alrededor de 22.000 seguidores y tuvo un alcance de más de 100.000 cuentas. Por su parte, hashtags como #anamatodismisión y #SalvemosExcálibur llegaron a ser tendencia en Twitter a nivel mundial.

Discusión. Son muchos los errores identificados durante la gestión de esta crisis, en términos de comunicación, una reacción tardía e ineficiente, una falta de transparencia y de liderazgo, entre otros.

Conclusiones. Toda esta desinformación y descoordinación fue la causa del pánico social que se sufrió la población durante unas semanas, creando rechazo y estigma social, en lugar de informar sobre la enfermedad y ayudar, así, a neutralizar los efectos de la misma.

[EN] Introduction. Last 2014, Spain faced one of the most critical challenges in health care for years: the Ebola virus disease. After the cases of bovine spongiform encephalopathy (BSE), commonly known as mad cow disease, confirmed in Spain for the first time in 2000 or the outbreak of the H5N1 virus or "avian flu" in 2006; our country experienced last summer another potential pandemic throughout our frontiers, Ebola.

This study is based on several objectives. Firstly, to analyze the different milestones in the Ebola crisis, particularly in Spain; secondly, to examine the communication strategy used by the government of Spain, especially in digital environments, *id est* web and social networks; and finally, to study the consequences of this crisis communication management.

Methodology. Hence, we will study the chronology of the outbreak both internationally and nationally. We will also analyze how different stakeholders behaved at all times through a content analysis of the information published on the Internet. And, we will study the communication carried out by the responsible institution through social networks, specifically Twitter, using tools of social media analytics, such as Pirendo or Topsy, among others.

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

Results. The Spanish government, through the Special Committee for the Management in Spain of the Ebola Virus Disease, launched its informative website on October 21, 2014. It is presented as the reference page of the disease, published in English and Spanish, it contains updated information, international research articles, multimedia resources such as images and videos.

The official Twitter account for the Committee, @Info_Ebola_Es, was created on October 14. It got around 22,000 followers and reached more than 100,000 accounts. Meanwhile, #SalvemosExcálibur and #anamatodismisión became worldwide trending hashtags on Twitter.

Discussion. Many mistakes were made during the management of this crisis, in terms of communication, late and ineffective response, a lack of transparency and leadership, among others.

Conclusions. Due to all this misinformation and lack of coordination, population suffered from social panic for weeks, creating social stigma and rejection, instead of reporting on the disease and helping thus neutralize its effects.

Palabras Claves: comunicación sanitaria; gestión de crisis; comunicación 2.0; ébola; portavoz

Keywords: health communication; crisis management; communication 2.0; ebola outbreak; Spokesperson

Traducción realizada por Licenciada en Periodismo, María Antonia Calleja Reina, Universidad de Málaga

1. Introducción

El pasado 2014, España vivió una de las situaciones más críticas en materia sanitaria desde hace unos años: el virus del ébola. Tras los casos de encefalopatía espongiforme bovina (EEB) o «enfermedad de las vacas locas» confirmado en España por primera vez en el año 2000 o el brote de H5N1 o

«gripe aviar» en 2006; nuestro país se enfrentó a mediados del pasado año con otro posible caso de pandemia en nuestras fronteras, el ébola.

En esta ocasión, España debería haber estado preparada para gestionar esta crisis. Si bien es cierto, aunque se han definido diferentes tipos de crisis, (Westphalen, 1993), ninguna crisis es igual a otra.

Nuestro estudio sobre la gestión de esta crisis no se centrará en “las primeras declaraciones institucionales y el tratamiento que los periódicos españoles de mayor audiencia en España realizaron sobre estas declaraciones” (Micaletto Belda & Gallardo Vera, 2015), sino que nos analizaremos la repercusión y el tratamiento que tuvo este hecho sobre Internet y más concretamente, en redes sociales.

2. Objetivos

El primero objetivo esperado de este estudio es analizar los diferentes hitos en la crisis del ébola, especialmente en España.

Para poder estudiar si la actuación por parte de las instituciones españolas competentes fue la más adecuada, es necesario conocer el calendario en el que acontecieron diferentes momentos relevantes en la evolución del virus del ébola.

En segundo lugar, examinar la estrategia de comunicación empleada por el gobierno de España, especialmente en entornos digitales, *id est* web y redes sociales.

Desde hace apenas una década, la comunicación de crisis desde la perspectiva de la planificación, gestión y respuesta, cuenta con un nuevo actor, las redes sociales. Y es por ello, que determinaremos qué uso se le ha dado a éstas, y si se han utilizado satisfactoriamente.

Y para concluir, estudiar las consecuencias de esta gestión de comunicación en crisis. Por último, y tras el análisis de los resultados, se pretende examinar cuidadosamente sobre los efectos de dicha comunicación.

3. Metodología

Una vez delimitado con precisión el trabajo de investigación que aquí nos ocupa, y tras haber definido los objetivos a conseguir. Se procede a la recogida y análisis de datos, a través de varias herramientas metodológicas.

En primer lugar, se analizan las actuaciones que configuraron el proceso comunicativo en orden cronológico de la gestión del ébola. Este método se refiere al estudio de uno o más eventos relevantes, desde la aparición de un nuevo brote en marzo de 2014 África Occidental, hasta que se declara el fin de la crisis en España.

Esta secuencia cronológica, permite hacer un seguimiento del avance de la enfermedad en nuestro país, y de la evolución los medios de comunicación y ciudadanía, en general, con respecto a la gestión por parte de las instituciones públicas.

Igualmente, estudiaremos las reacciones de los diferentes grupos implicados en el trascurso del brote, a través de un análisis de contenido de la información publicada en Internet y medios de comunicación. Para ello revisaremos la información generada desde los propios grupos de comunicación, como por iniciativa ciudadana, desde agosto a noviembre de 2014.

Y por último, estudiaremos la actividad en redes sociales, y más concretamente Twitter. Cuando se gestiona la comunicación digital a través de las redes sociales, hay que tener en cuenta que no sólo se basa en crear, publicar y administrar los contenidos en Internet; sino que también hay que analizar tanto los aspectos positivos, como aquellos susceptibles de ser mejorados.

Según los expertos, este análisis de redes sociales se debería realizar tanto antes, durante, como después de la gestión de cualquier crisis.

En este sentido, estudiaremos la comunicación realizada, desde el 14 de octubre, por el ente responsable a través de la red social Twitter, gracias a diferentes herramientas de *social media analytics*, como Pirendo o Topsy, entre otras.

Así, por ejemplo, Pirendo es una herramienta para monitorizar y medir Twitter, Facebook, Instagram y YouTube. A través de un panel, además, se puede

conocer estadísticas constantemente actualizadas y averiguar el alcance de los mensajes publicados.

Topsy, por su parte, es una aplicación web creada en el 2007, capaz de analizar cuentas en Twitter. Nos permiten filtrar los resultados de búsqueda en función de los tweets, enlaces, videos, imágenes, etc., que los usuarios han compartido.

Y, por último, la red social, Twitter, lanzó en 2013 su propia herramienta de análisis, Twitter Analytics, que mide y mejora la actividad de los tweets. Esta herramienta ofrece la posibilidad de explorar a los seguidores y de medir la interacción con ellos.

Otras herramientas como tweetreach.com y twitonomy también han sido empleadas en el análisis de la cuenta oficial @Info_Ebola_Es.

4. Ébola: cronología de una crisis anunciada

Descubierto en 1976, el virus del ébola (Médicos Sin Fronteras, 2009) es una enfermedad grave y de alta letalidad. “Es una de las más mortíferas del mundo para el ser humano. El virus que la ocasiona es altamente infeccioso, con una tasa de letalidad que puede llegar al 90% de las personas infectadas”, asegura la organización internacional Médicos Sin Fronteras en su página web (Médicos Sin Fronteras, 2014).

Desde la aparición de un nuevo brote en marzo de ese año (Médicos Sin Fronteras, 2014), el mundo puso su mirada en África Occidental para ver cómo la epidemia se propagaba por Guinea, Sierra Leona y Liberia, entre otros lugares.

Fue en abril de 2014, cuando ya la Comunidad de Madrid recibió dos posibles casos de ébola en sendos hospitales madrileños. En dos casos fallidos, ya se dieron cuenta de que allí no era posible atenderle por la falta de infraestructuras (15mpedia.org, 2015).

El 8 de agosto de 2014, tras las recomendaciones emitidas por el Comité de Emergencia, la Directora General de la OMS declaró que el brote de ébola en África Occidental constituía una Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2014).

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

Sin embargo, es con la muerte del sacerdote Miguel Pajares (El Mundo, 2014), el primer paciente de ébola repatriado a Europa, que falleció el 12 de agosto, cinco días después de llegar a Madrid y posterior fallecimiento del también religioso repatriado, Manuel García Viejo (El País, 2014), cuando los medios españoles se vuelcan con el desarrollo de la pandemia.

El 6 de octubre, ocurrió un hecho que cambiaría el estado de la crisis, cuando se anuncia el primer contagio en España, en esta ocasión una auxiliar de enfermería que asistió al misionero repatriado desde Sierra Leona, Manuel García Viejo.

En estos momentos surge la alarma social y los medios de comunicación despliegan todos sus recursos para cubrir la noticia.

Dos horas después de que se confirmase que la auxiliar, Teresa Romero, había contraído el virus; la entonces ministra de Sanidad, Ana Mato, compareció en rueda de prensa. Eran pasadas las ocho de la tarde, y acompañada por seis altos cargos del Ministerio se comenzaba la intervención ante los medios que no duró en total 21 minutos (El País, 2014).

Según expertos y medios de comunicación, su comparecencia resultó “cual árbitro en un partido de tenis” y donde “ella apenas participó y parecía que se encontraba allí como moderadora” (La Sexta, 2014). La ministra “algo nerviosa” permaneció “en un segundo plano, derivando varias preguntas a los especialistas y directores generales que la acompañaban” y “eludiendo responder a preguntas que iban dirigidas a ella” (El Mundo, 2014).

A pesar de que este momento de la rueda de prensa y otras intervenciones por parte de las instituciones competentes, han sido los más analizadas por numerosos investigadores y profesionales de la comunicación (Jurado Salván & Jurado Izquierdo, 2014) (Micaletto Belda & Gallardo Vera, 2015) pretendemos centrarnos en el análisis de la comunicación en medios digitales, más concretamente web y redes sociales.

A partir de ese instante, comienzan los medios tradicionales y digitales a hacerse eco de esta rueda de prensa y del resto de declaraciones realizadas por las partes implicadas. El marido de Teresa Romero, la portavoz de la familia, el personal sanitario, asociación Protectora de Animales, todos

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

aportaron sus píldoras informativas. Al igual que el consejero de Sanidad de la Comunidad de Madrid quien, el 9 de octubre, afirmaba que “no hace falta hacer un máster para ponerse el traje”, entre otros comentarios (El País, 2014).

Empezaron, así, a surgir un aluvión de críticas con respecto a la gestión del virus del ébola hacia las administraciones públicas.

Desde entonces, ejecutaron al perro de la auxiliar infectada, se ingresaron a un total de 17 personas por riesgo de contagio (El Mundo, 2014), surgieron posibles casos de ébola en diversas partes de España, algunos bulos en redes sociales y el Whatsapp (El Economista, 2014), y sobre todo, el miedo al virus se “contagió” entre los vecinos de Teresa Romero (El Mundo, 2014) y en el entorno de trabajo entre el personal sanitario y los pacientes (La Sexta, 2014).

5. La creación del Comité Especial para la gestión del ébola: web y redes sociales

Desde el gobierno de España se crea un Comité Especial para la gestión del ébola, así lo anuncia en rueda de prensa la vicepresidenta del gobierno, Soraya Sáenz de Santamaría, el 10 de octubre (Gobierno de España, 2014). Y se publica Informe de situación y medidas frente a la alerta internacional de ébola, cuyas tareas, entre otras, serán “establecer protocolos de política informativa para la máxima transparencia a la sociedad española y a los profesionales de la información” (Gobierno de España, 2014).

Igualmente, el ejecutivo crea una web específica del Comité Especial para la gestión del ébola, infoebola.gob.es/. El sitio, que según la hemeroteca digital Web Archive, tiene constancia de este sitio desde el 21 de octubre (Web Archive, 2014). La página, igualmente presenta el Comité Especial creado *ad hoc* para esta crisis, qué es y sus objetivos, así como, quiénes lo integran son los puntos que definen este apartado (Gobierno de España. Comité Especial para la gestión de la enfermedad por el virus ébola, 2014).

Hasta ese momento, se utilizaba la web institucional del Ministerio de Sanidad posteriormente completada con una sección específica con información dirigida a viajeros, ciudadanos y profesionales (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2014), su cuenta en twitter @sanidadgob (Ministerio de

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2014) o la web de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid a través de un destacado destinado al virus (Comunidad de Madrid. Consejería de Sanidad, 2014).

“Desde el inicio de la crisis solo se ha lanzado un mensaje cada 12 horas. Este viernes en la portada principal de la página sigue sin estar visible un espacio dedicado al virus”, publicaba El País en su versión digital, el 10 de octubre. Además, la web autonómica donde sólo se “incluye las cuestiones básicas sobre el virus y un enlace al protocolo de actuación dirigido a los profesionales” (El País, 2014).

Pero, fue el 14 de octubre cuando el Comité activa una cuenta de Twitter, con el usuario @Info_Ebola_Es. Dos días después de activarla, la cuenta contaba con 17.000 followers en Twitter donde “se encuentran la mayoría de medios de comunicación del país y sus periodistas” (LaInformacion.com, 2014).

A fecha de 26 de octubre, un día antes del fin del ébola en España, la cuenta ya tenía 21.600 seguidores, 80 tweets, siguiendo a 3 usuarios y 102 favoritos.

Con respecto al Comité Especial, éste lo compone un Comité Científico además de una lista de representantes de los diferentes Ministerios e instituciones. Sin embargo, cabe señalar que no encontramos ningún experto externo de ninguna organización sin ánimo de lucro, como podría ser Médicos Sin Fronteras u otras con larga experiencia en el terreno tratando el ébola, o instituciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud a través del Grupo Alerta y Respuesta Mundiales (GAR) o el Centro Europeo para la Prevención y Control de Enfermedades (acrónimo en inglés, ECDC), entre otros. En este sentido, hay sólo un representante del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, que según la página se “encargará de coordinar las relaciones y las tareas del Ministerio de Asuntos Exteriores y de sanidad exterior con la Organización Mundial de la Salud, con la Unión Europea y con el resto de actores internacionales”.

Otro dato a destacar, es la falta de profesionales independientes de la comunicación dentro de ese Comité Especial, tan sólo se señala que habrá representantes de “los Servicios de Información de la Comunidad Autónoma de Madrid”.

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

Según el Comité Especial para el seguimiento fija el 27 de octubre como fecha clave para dar por acabada la crisis del ébola (Antena 3 Noticias, 2014).

6. Resultados

El primer tweet de la cuenta oficial, decía así “Bienvenidos a la cuenta en Twitter del Comité Especial para la gestión de la enfermedad por el virus Ébola”. Se publicó el 14 de octubre a las 5:26 horas, y obtuvo 630 un total de retweets y fue seleccionado por 191 usuarios como Favorito (Gobierno de España. Comité Especial para la gestión del virus del ébola, 2014).

Según un informe elaborado por Pirendo, empresa que analiza las redes sociales, analizaron hashtags, durante la semana del 6 al 12 de octubre, como #ebolaenespana, #ebolaenespaña, #salvemosalexcalibur, #anamatodimision, #JavierRodriguezDimision, #teresaromero, #TodosSomosTeresa y #vamosamorirtodos. Pirendo afirma que algunos de estos hashtags llegaron “a ser tendencia en Twitter a nivel mundial” (Pirendo, 2014). Donde #salvemosalexcalibur apareció en 507.061; seguido de #anamatodimision con 437.392 apariciones (Pirendo, 2014).

A través de herramientas como Twitonomy que analiza sobre impacto en Twitter, desde el 14 de octubre al 2 de noviembre, analizamos cómo la cuenta @info_ebola_es tiene un total de 85 tweets publicados, sigue a 3 personas y tiene casi 22.000 seguidores.

A su vez, según Tweetreach, tweetreach.com, herramienta que monitoriza el impacto de un perfil de Twitter (@) o un hashstag (#), apunta que @info_ebola_es tuvo un alcance estimado de 115.554 de cuentas alcanzadas, y alrededor de 142.208 impresiones.

Por su parte, la herramienta Topsy, dedicada al *social media analytics*, señala que desde que se activara la cuenta y hasta el día 10 de noviembre, se ha contabilizado 14.611 *replies* (Topsy, 1014), que es cuando se comienza un comentario con el nombre de un usuario, en este caso @info_ebola_es.

Internet se empezó a inundar de memes y comentarios jocosos en pocos días.

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

Estos memes o imágenes, vídeos, textos o todo tipo de construcción multimedia se convirtieron en viral, fundamentalmente, a través de las redes sociales.

Sin embargo, paralelamente, surgieron los bulos y las mentiras en las redes sociales. Hasta el punto que, las fuerzas de seguridad del Estado tuvieron que dar la voz de alarma: “Te llega whatsapp, tuit o mail de un supuesto enterado sobre seguridad o salud: ¡Ignóralo! Solo fuentes oficiales, como @Info_Ebola_Es #ébola” por la Policía Nacional (Cuerpo Nacional de Policía de España, 2014), o “Circulan x #Whatsapp #bulos adjuntando FALSAS webs de medios de comunicación con FALSAS alertas de #ébola #NODIFUNDAS” de la Guardia Civil (Guardia Civil, 2014).

7. Conclusiones

La entonces Ministra de Sanidad, Ana Mato, fue elegida como portavoz en esa primera rueda de prensa que concedía el Gobierno central. Sin embargo, pronto se designa un Comité Especial que será el encargado de transmitir los avances del brote. En otra ocasión, además, será la propia Vicepresidenta, Soraya Sáez de Santamaría, quien asume el rol de portavoz para comunicar sobre el brote; o el propio consejero de Sanidad de la Comunidad de Madrid, Javier Rodríguez, quien tomara la palabra en momentos de crisis.

En este sentido, se observan varios aspectos, en primer lugar la falta de un portavoz único, hay que designar un portavoz líder que debe “ser percibido como autoritario y creíble por las partes interesadas, socios y el público” y “responder con eficacia a las preguntas hostiles”, entre otras muchas habilidades (World Health Organization, 2005). Es más, desde el Estado español hubo mensajes difundidos desde diferentes Ministerios implicados como Presidencia; Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; y Defensa.

Por otro lado, se olvidó establecer “mensajes clave que indican la empatía y la compasión auténtica, que son factores cruciales en establecer la confianza en situaciones de alta preocupación y situaciones de alto nivel de estrés” (U.S. Environmental Protection Agency, 2007), todo lo contrario a lo que mostraron algunos de los intervinientes.

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

En definitiva, la Ministra nunca más volvió a aparecer en los medios de comunicación; el consejero de Sanidad de Madrid, tuvo que pedir perdón por sus declaraciones. Ni tampoco, el Presidente del gobierno, Mariano Rajoy, intervino en ninguna ocasión.

El Ministerio de Sanidad reaccionó de forma tardía a la hora de comunicar los avances del brote en nuestro país. La página oficial del Ministerio así como su perfil en Twitter se crearon tarde. España ya contaba en aquel momento con dos fallecidos, una auxiliar de enfermería en estado grave, un perro sacrificado, varias personas hospitalizadas en cuarentena, y un aluvión de posts en las redes sociales.

Después, se lanzaron la web y la cuenta en Twitter, sin embargo, debido a la ausencia de una fuente de generación de información fiable y conocida por la población en general, comenzaron a surgir bulos y mentiras en las redes sociales, que tuvieron que mitigar Policía Nacional y Guardia Civil.

Por su parte, la web del Comité Especial, aunque actualizada y rica en contenido, no aparece ningún correo electrónico o teléfono donde poder informarse o consultar cualquier aspecto, como profesional sanitario, medio de comunicación o ciudadano.

Mientras tanto, el malestar y la falta de información hacen estallar al personal sanitario, a la comunidad sanitaria, al marido de la víctima, a la oposición, a las asociaciones de defensa de los derechos de los animales...

Desde la primera repatriación a principios de agosto del primer infectado de ébola y posterior muerte, esperó el Ministerio de Sanidad casi dos meses y medio para poner en marcha su comité especial para la gestión del ébola y sus herramientas de comunicación necesarias. A nivel interno, dentro del ámbito médico, los sanitarios se quejaban de la escasa formación e información sobre los protocolos a seguir, la población apenas había sido informada sobre los síntomas y recomendaciones ante el brote, dónde y cómo dirigirse ante un posible caso del ébola, etc.

Las redes sociales, y en este caso, Twitter fueron el portavoz del brote de ébola, antes incluso de que las autoridades hicieran los primeros anuncios

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

oficiales. Tres días antes de que se decretara la epidemia, tuits alertando de la enfermedad llegaron a 60 millones de personas (Diario Sur, 2015).

Los medios de comunicación convencionales también dejaron en evidencia el malestar generalizado de toda la población. Numerosas voces en radio, televisión y prensa escrita manifestaron sus críticas hacia la gestión sanitaria y comunicativa. Y, por desgracia, los medios parecían enemigos, y no aliados de las instituciones involucradas. Y, por el contrario, a pesar de que Teresa Romero saliera del hospital y se curara del virus gracias a la preparación y al compromiso por parte del personal médico-sanitario, este asunto no fue recalcado por las instituciones, y no tuvo tanto eco en los medios de comunicación.

Durante el XI Congreso ANIS, celebrado en abril de 2015 en Oviedo, se concluyó que la gestión en términos de comunicación se caracterizó por la falta de transparencia, falta de reacción rápida y eficiente por parte de la administración, falta de liderazgo por parte del Ministerio de Sanidad, falta de información clara a la sociedad, falta de coordinación interna, portavoces inadecuados, falta de capacidad de “aglutinar a los diferentes agentes del sector, para que contribuyeran a la calma y no al pánico, como en algunos casos sucedió” (Congreso ANIS, 2015).

"La formación previa no ha sido insuficiente" (20 Minutos, 2014), parece que las acciones formativas tampoco estuvieron a la altura de las circunstancias. No sólo formación en el ámbito sanitario o asistencial, sino también en el ámbito institucional y comunicativo que es lo que nos preocupa.

Toda esta desinformación y descoordinación fue la causa del pánico social que se sufrió durante unas semanas, creando rechazo y el estigma social, en lugar de informar sobre la enfermedad y ayudar, así, a neutralizar los efectos de la misma.

Fechas:

Inicio de la investigación: Octubre 2014

Término de la investigación: Agosto 2015

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

8. Referencias bibliográficas

15mpedia.org. (1 de Mayo de 2015). <http://15mpedia.org/>. Recuperado el 1 de julio 2015, de http://15mpedia.org/wiki/Crisis_del_%C3%A9bola_en_Espa%C3%B1a#Alerta_de_.C3.A9bola_en_Espa.C3.B1a_en_abril_de_2014

20 Minutos. (13 de Octubre de 2014). <http://www.20minutos.es>. (G. 2. Minutos, Editor) Recuperado el 23 de marzo de 2015, de <http://www.20minutos.es/noticia/2260768/0/estado-salud-teresa/romero-ebola-auxiliar/carlos-iii-ingresados/>

Antena 3 Noticias. (13 de Octubre de 2014). <http://www.antena3.com/>. (Atresmedia, Editor) Recuperado el 23 de marzo de 2015, de http://www.antena3.com/noticias/sociedad/comite-especial-seguimiento-ebola-fija-octubre-poner-fin-vigilancia-virus_2014101300009.html

Comunidad de Madrid. Consejería de Sanidad. (6 de Octubre de 2014). <http://www.madrid.org/>. Recuperado el 23 de marzo de 2015, de http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1354363369385&language=es&pagina me=PortalSalud%2FPage%2FPTSA_pintarContenidoFinal&vest=1354363369385

Congreso ANIS. (10-12 de Abril de 2015). <https://www.youtube.com/>. Recuperado el 20 de agosto de 2015, de <https://www.youtube.com/watch?v=R4nFTZFv9ro>

Cuerpo Nacional de Policía de España. (14 de Octubre de 2014). <https://twitter.com/policia>. Recuperado el 23 de marzo de 2015, de <https://twitter.com/policia/status/522098813176016896>

Diario Sur. (2 de Junio de 2015). <http://www.diariosur.es>. (G. Vocento, Editor) Recuperado el 15 de junio de 2015, de <http://www.diariosur.es/tecnologia/internet/201506/02/twitter-anticipo-autoridades-crisis-20150602173816-rc.html>

El Economista. (8 de Octubre de 2014). <http://www.eleconomista.es/>. (E. E. S.A., Editor) Recuperado el 23 de marzo de 2015, de <http://ecodiario.eleconomista.es/interstitial/volver/207764182/sociedad/noticias/6142141/10/14/El-ebola-infecta-de-bulos-las-redes-sociales-y-el-Whatsapp.html>

El Mundo. (12 de Agosto de 2014). <http://www.elmundo.es/>. (U. Editorial, Editor) Recuperado el 23 de marzo de 2015, de <http://www.elmundo.es/salud/2014/08/12/53e9d061ca4741e0518b456c.html>

El Mundo. (6 de Octubre de 2014). <http://www.elmundo.es/>. (U. Editorial, Editor) Recuperado el 23 de marzo de 2015, de <http://www.elmundo.es/madrid/2014/10/06/5432c5cb268e3e69108b458a.html>

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

El Mundo. (10 de Octubre de 2014). <http://www.elmundo.es/>. (U. Editorial, Editor) Recuperado el 23 de marzo de 2015, de <http://www.elmundo.es/madrid/2014/10/08/54346995268e3e83468b456e.html>

El Mundo. (14 de Octubre de 2014). <http://www.elmundo.es/>. (U. Editorial, Editor) Recuperado el 23 de marzo de 2015, de <http://www.elmundo.es/madrid/2014/10/14/543c2ab9268e3ef3278b4570.html>

El País. (9 de Octubre de 2014). <http://www.elpais.com/>. (E. E. País, Editor) Recuperado el 23 de marzo de 2015, de http://politica.elpais.com/politica/2014/10/09/actualidad/1412872730_989674.html

El País. (25 de Septiembre de 2014). <http://www.elpais.com/>. (E. E. País, Editor) Recuperado el 23 de marzo de 2015, de http://sociedad.elpais.com/sociedad/2014/09/25/actualidad/1411661616_245006.html

El País. (9 de Octubre de 2014). <http://www.elpais.com/>. (E. E. País, Editor) Recuperado el 23 de marzo de 2015, de http://politica.elpais.com/politica/2014/10/09/actualidad/1412839223_114322.html

El País. (10 de Octubre de 2014). <http://www.elpais.com/>. (E. E. País, Editor) Recuperado el 23 de marzo de 2015, de http://politica.elpais.com/politica/2014/10/09/actualidad/1412872730_989674.html

Gobierno de España. (10 de Octubre de 2014). <http://www.lamoncloa.gob.es>. Recuperado el 23 de marzo de 2015, de <http://www.lamoncloa.gob.es/consejodeminstros/Paginas/enlaces/101014ebola.aspx>

Gobierno de España. (10 de Octubre de 2014). <http://www.lamoncloa.gob.es>. Recuperado el 23 de marzo de 2015, de <http://www.lamoncloa.gob.es/consejodeminstros/resumenes/Paginas/2014/101014-consejo.aspx>

Gobierno de España. Comité Especial para la gestión de la enfermedad por el virus ébola. (21 de Octubre de 2014). <http://infoebola.gob.es/>. Recuperado el 23 de marzo de 2015, de <http://infoebola.gob.es/2014/10/10/el-comite-especial-objetivos-composicion-y-operativa/>

Gobierno de España. Comité Especial para la gestión del virus del Ébola. (14 de Octubre de 2014). https://twitter.com/Info_Ebola_Es. Recuperado el 23 de marzo de 2015, de https://twitter.com/Info_Ebola_Es/status/522000470395879424

Guardia Civil. (8 de Octubre de 2014). <https://twitter.com/guardiacivil/>. Recuperado el 23 de marzo de 2015, de <https://twitter.com/guardiacivil/status/519839289790976000>

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

Jurado Salván, E., & Jurado Izquierdo, M. (2014). Los errores de comunicación en la crisis del ébola. *Cuadernos de periodistas*, 90-99. Recuperado el 23 de marzo de 2015, de <http://www.cuadernosdeperiodistas.com/media/2015/02/90-99-SALVAN-Y-JURADO.pdf>

La Sexta. (7 de Octubre de 2014). <http://www.lasexta.com/>. (Atresmedia, Editor) Recuperado el 23 de marzo de 2015, de http://www.lasexta.com/programas/al-rojo-vivo/liandola-pardo/ana-mato-rueda-prensa-cual-arbitro-partido-tenis_2014100700154.html

La Sexta. (10 de Octubre de 2014). <http://www.lasexta.com/>. (Atresmedia, Editor) Recuperado el 23 de marzo de 2015, de http://www.lasexta.com/noticias/sociedad/miedo-contagio-ebola-vacia-salas-espera-hospital-alcorcon_2014101000145.html

LaInformacion.com. (16 de Octubre de 2014). <http://noticias.lainformacion.com/>. (D. D. S.A., Editor) Recuperado el 23 de marzo de 2015, de http://noticias.lainformacion.com/espana/mas-de-17-000-personas-siguen-ya-en-twitter-al-comite-especial-del-ebola_JRciuavuFjDg07QnjsdJz3/

Médicos Sin Fronteras. (14 de Marzo de 2009). www.msf.es. Recuperado el 23 de marzo de 2015, de <http://www.msf.es/enfermedad/fiebres-hemorragicas>

Médicos Sin Fronteras. (2014 de Agosto de 2014). www.msf.es. Recuperado el 23 de marzo de 2015, de <http://www.msf.es/noticia/2014/que-es-el-ebola>

Médicos Sin Fronteras. (2 de Julio de 2014). www.msf.es. Obtenido de www.msf.es: <http://www.msf.es/noticia/2014/ebola-en-africa-occidental-msf-reclama-una-movilizacion-regional-excepcional-para-contr>

Micaletto Belda, J., & Gallardo Vera, L. (2015). La comunicación institucional en la crisis del ébola en Europa: el caso de la crisis española de 2014 en sus inicios. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, Vol. V(Nº9), 89-110. Recuperado el 1 de julio de 2015, de <http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-9-2015-06-89-110>

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (7 de Octubre de 2014). <https://twitter.com/sanidadgob>. Recuperado el 23 de marzo de 2015, de <https://twitter.com/sanidadgob/status/519462075022970880>

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2 de Octubre de 2014). <https://www.msssi.gob.es/>. Recuperado el 23 de marzo de 2015, de <https://www.msssi.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/ebola/home.htm>

Pirendo. (14 de Octubre de 2014). <http://pirendo.com>. Recuperado el 23 de marzo de 2015, de <http://pirendo.com/2014/10/14/ebolaenespana-analisis-twitter/>

Pirendo. (14 de Octubre de 2014). <https://pirendo.com/>. Recuperado el 23 de marzo de 2015, de <https://pirendo.com/r/7983865a4b34402c03d110e78ff>

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

RTVE. (7 de Abril de 2008). *Corporación Radio Televisión Española*. Recuperado el 23 de marzo de 2015, de <http://www.rtve.es/noticias/20080407/ocho-anos-vacas-locas-espana/19090.shtml>

Topsy. (11 de Noviembre de 1014). <http://topsy.com/>. Recuperado el 23 de marzo de 2015, de http://topsy.com/analytics?q1=%40Info_Ebola_Es&via=Topsy

U.S. Environmental Protection Agency. (2007). *Effective Risk and Crisis Communication during Water Security Emergencies*. Cincinnati, Ohio: Office of Research and Development National Homeland Security Research Center.

Web Archive. (21 de Octubre de 2014). <http://web.archive.org/>. Recuperado el 23 de marzo de 2015, de http://web.archive.org/web/*/infoebola.gob.es

Westphalen, M.-H., & Piñuel, J. (1993). *La dirección de la comunicación*. Madrid: Ediciones del Prado.

World Health Organization. (2005). *Effective Media Communication during Public Health Emergencies*. Geneva: WHO.