

Comunicación de riesgos para la salud pública a través de Twitter por parte del gobierno peruano en tiempos de COVID-19

Aleixandre Brian Duche-Pérez¹

aleixandre.duche@uwiener.edu.pe

¹ Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, 15046, Perú.

Pages: 207-222

Resumen: La comunicación de riesgos provee mecanismos de cómo los gobiernos transmiten información relevante para la salud pública hacia la ciudadanía en tiempo de crisis e inestabilidad social. La presente investigación busca analizar la comunicación de riesgos por parte del estado peruano hacia la población durante las tres primeras oleadas de enfermedad por coronavirus-19 a partir de la red social Twitter. Bajo una mirada cualitativa y documental el estudio observó que el gobierno peruano puso énfasis en comunicar sobre la importancia de la vacunación y los cuidados y prevenciones ante el contagio. La importancia de este tipo de comunicación permitió que la población, especialmente la que tiene mayor acceso a internet, manifestara abiertamente su voluntad a desestimar información errada y falsa sobre el Covid-19 y se posibilite un amplio y rápido proceso de vacunación frente a la enfermedad.

Palabras-clave: comunicación de riesgos; Twitter; acción gubernamental; Estado peruano; pandemia; Covid-19.

Risk communication for public health through Twitter by the Peruvian government during the COVID-19 pandemic

Abstract: Risk communication provides mechanisms for governments to transmit relevant information regarding public health to the population during times of crisis and social instability. The present research aims to analyze risk communication by the Peruvian government towards the population during the first three waves of COVID-19 through the social media platform Twitter. Using a qualitative and documentary approach, the study found that the Peruvian government placed emphasis on communicating the importance of vaccination and prevention measures against infection. The significance of this type of communication allowed the population, particularly those with greater access to the internet, to openly express their willingness to dismiss false and misleading information about COVID-19, leading to a broad and rapid vaccination process against the disease.

Keywords: risk communication; Twitter; government action; Peruvian government; pandemic; COVID-19.

1. Introducción

La comunicación de riesgos es un proceso interactivo donde se intercambia información a través de mensajes y redes sociales junto con los medios de comunicación, por donde las autoridades gubernamentales informan a los ciudadanos sobre el cuidado de la salud y prevención de muertes durante estados de crisis política, social, de salud, entre otras; por tal motivo se entrega instrucciones requeridas para proteger a la ciudadanía. Esto puede llegar a tener un impacto crítico en la vida, bienestar e integridad de la población (Gesser-Edelsburg, 2021).

A partir de propagación mundial de la pandemia por Covid-19, la Organización Mundial de la Salud, en el año 2020, comunicó a los países realizar una comunicación de riesgos para difundir información de la enfermedad y tomar conciencia a la población, para enfrentar la pandemia con mayor cuidado de salud.

Tal como menciona Pascual (2022), la comunicación de riesgos es muy útil para comprender el impacto que causa la información que son publicadas en las plataformas de medios de comunicación, con el fin de prevenir y reducir la propagación de enfermedades haciendo llegar la información necesaria para que las personas de una comunidad, región o país sepan tomar sus precauciones.

Según Li et al. (2020), los principios clave de la comunicación de riesgos son la confianza y credibilidad, donde se debe dar a conocer la información que se tiene y reconocer la incertidumbre, con la finalidad de que los ciudadanos sepan cómo actuar y tengan entendimiento a lo que se enfrentan. Por lo cual, se tiene diferentes criterios para que las personas estén bien informadas y no tengan información no verídica, tal como el anuncio temprano que evita especulaciones y pánico; así mismo, de una transparencia de comunicar lo que se sabe y sus deficiencias, lo cual genera confianza. Y, por último, involucrar a la población, para que este se familiarice con el problema y pueda enfrentarlo de manera asertiva.

La comunicación de riesgos requiere que los funcionarios y agencias de salud pública lideren la conversación y se aseguren de que el público reciba información precisa y con base científica cuando sea más crítica, para brindar un mensaje coherente y unificado que se amplifique en una red social puede ayudar a aumentar la conciencia pública sobre las formas de frenar la propagación y reducir el impacto del virus (Pascual-Ferra et al., 2022).

En este sentido, la respuesta de emergencia, tal como menciona Karakoc et al. (2020), evidencia la eficacia y rapidez de la respuesta de los ciudadanos después de la ocurrencia de una emergencia, este incluye medidas de gestión de emergencias y difusión de información. Recalcando que la respuesta de emergencia junto a la comunicación de riesgos se obtienen conocimientos relacionados con la crisis, para así superar la tensión pública y aumentar la confianza para mejorar la participación ciudadana en emergencias (Jiang et al., 2021).

Con el avance de las tecnologías de información y comunicación en los últimos años, las redes sociales se han convertido en uno de los medios más rápidos y de mayor alcance, para que los gobiernos empleen estrategias de comunicación de riesgos. Sin embargo, según Pascual-Ferrá et al. (2022), las redes sociales dan a la población mucho poder ya

que muchas personas pueden compartir información que carece de evidencia científica sólida. La cantidad de información que va circulando por las redes sociales llegan a ser contradictorias ya que viene de distintas fuentes de información y estas pueden conducir a una mayor confusión. Por eso la mala gestión de la comunicación de riesgos en las redes sociales puede disminuir la credibilidad de los funcionarios y organismos de salud pública en quienes la gente confía la salud y la seguridad públicas.

Un caso particular es Twitter, que es una red social para el público en general, donde se puede compartir y consumir mensajes visuales con multimedia de prevención y control de infecciones, así mismo ayuda a comunicar mensajes de salud y riesgo. Este es de gran utilidad puesto que su plataforma visual y gráfica mejora la comprensión pública de la información cualitativa y cuantitativa sobre los riesgos para la salud (Kostkova et al., 2014; Shoib, 2023).

Como plantea Ruiz y Rodríguez (2022), son elementos gráficos que llaman la atención a los usuarios, transmite emociones en la comunicación por eso ayuda a mejorar los bajos niveles de alfabetización, promoviendo así la equidad social. Twitter, además, permite la investigación, el seguimiento y la evaluación de campañas de comunicación sobre la salud, enfrentando desafíos y preocupaciones éticas. Esto indica que las visualizaciones cooperan en la comunicación de riesgos a informar durante la pandemia a través en redes sociales para tener más cuidado en la salud pública para evitar aumento de contagios o muertes en la población.

Twitter, menciona Park et al. (2021), ayuda a examinar patrones de comunicación de riesgo durante la pandemia. Así como desarrollar la gestión del comportamiento de salud, la percepción de riesgo y la protección de las poblaciones prioritarias. Por tal motivo la importancia de las redes sociales en la comunicación de riesgos logra interactuar un éxito al público en general.

Entre otras ventajas, tal como sostiene Kothari et al. (2022) y Zhu et al. (2021), es la de proporcionar una nueva frontera para la innovación en la creación de un diálogo en tiempo real ya sea entre organizaciones y/o el público. También, fomenta un sentido de comunicación entre ciudadanía y gobierno para de esa manera construir relaciones dialógicas (Cardenas Ruiz y Pineda Rodriguez, 2021). Además, permite ayudar a transmitir rápido la información de funcionarios o expertos en la salud y establecer estrategias y respuestas efectivas de comunicación de riesgos (Sleigh et al. 2021).

Sin embargo, si bien la información puede ser ventajosa, lastimosamente también puede resultar ser decepcionante, la difusión de comunicación intencional y no intencional de información errónea puede poner en peligro la salud pública. La información errónea puede difundirse más rápido que la verdadera, y como consecuencia de esta mezcla de información, entre precisa y errónea, deja a las personas más confundidas sobre la seguridad que deben tomar y consejos de salud que deben seguir (Park, 2021; Rahmanti et al., 2021).

Bajo estas consideraciones, el presente texto busca explorar cómo ha sido la comunicación de riesgos por parte del estado peruano frente a la pandemia por COVID-19 a través de la red social Twitter.

2. Metodología

Se utilizó la metodología de análisis de contenido cualitativo. Los análisis de contenido utilizan una variedad de enfoques para interpretar el significado del contenido del texto-dato. Esta metodología tiene como objetivo describir el uso de Twitter durante la pandemia de COVID-19, por lo que se empleó un marco de codificación previamente establecido para examinar cómo las redes sociales son utilizadas por el Gobierno Peruano durante la crisis de salud pública.

Para el análisis de datos se identificó conceptos o variables como categorías iniciales de codificación: COVID-19, COVID 19 implicados y contenido no relacionado con COVID-19. Este modelo de análisis opera bajo el supuesto de que la categoría COVID-19 se enfoca explícitamente en los impactos directos de COVID-19. Aquellos que se enfocan en los efectos dominó de la pandemia de COVID-19 o usa la pandemia para resaltar otros temas o problemas se codificaron en la categoría relacionada con COVID-19. Y aquellos que se centran en el contenido no relacionados con COVID-19 se codificaron en la categoría no COVID-19. Además, se utilizó el esquema de comunicación en las redes sociales para pandemias de Wong (2017) y Lovejoy y Saxton (2012), para elaborar las subcategorías de codificación: dar información, actualización de noticias, promoción de eventos, preparación, comunidad y acción.

A medida que se completó el análisis, se reestructuró y reformuló las categorías que lo requirieron basado en el contexto de COVID-19 en el Perú. El siguiente paso del análisis de contenido fue codificar todos los mensajes usando códigos predeterminados. Para ello, se tomó en cuenta lo propuesto por Hsieh y Shannon (2005) quienes sostienen que cualquier texto que no pueda ser categorizado por el esquema de codificación inicial es entonces dado un nuevo código, que construye un grado de inductividad al proceso. Esta inductividad fue importante en el proceso de análisis porque ayudó a mejorar, revisar o actualizar los marcos, modelos y teorías. Estos códigos emergentes ampliaron el esquema adaptado de Wong (2017) y Lovejoy y Saxton (2012).

Se recopilaron y analizaron 989 tuits recopilados desde el 17 de marzo del 2020 hasta 07 de diciembre del 2022. La recopilación se hizo directamente de la cuenta oficial de la Presidencia del Perú.

3. Resultados

Dentro del periodo de tiempo en el cual nos hemos situado, la pandemia por el Covid-19 se caracterizó por ser un momento crucial y donde se debía respetar el distanciamiento social para evitar futuros contagios. Es por ello, que principalmente las comunicaciones por parte del Gobierno Peruano se centraron en enviar mensajes concretos y claros por medio de las plataformas masivas y virtuales, concentrándose los comunicados oficiales en la plataforma de Twitter.

Dadas las características de la pandemia, está afectó de múltiples formas el estilo de vida de los peruanos, no únicamente desde la salud, sino también desde la economía y agravando ciertas circunstancias que de por sí eran difíciles de afrontar; por ello, el estado peruano decidió contener la situación no solo desde acciones sanitarias, sino también políticas, ayudas sociales y convenios internacionales, poniéndolos en manifiesto a través de sus redes sociales.

La pandemia de la COVID-19 ha sido el principal desafío del gobierno que, desde el primer momento intentó mitigar el gran impacto del virus con diversas medidas.

Dentro de estas medidas se observan diversas categorías de acuerdo con las necesidades de la población para hacerle frente al virus del COVID-19, originario de Wuhan, China, que cobró lastimosamente la vida de miles de personas en todas sus etapas.

Las vacunas, medidas de protección y planes de gobiernos son algunos de los puntos que se describirán a continuación.

3.1. Pruebas de descarte

La tarea de supervisión fue fundamental en el 2021, puesto que el expresidente Sagastegi tuvo la misión de la supervisión en diferentes regiones de nuestro país con respecto a cómo iba el funcionamiento de los laboratorios de pruebas moleculares.

El presidente @FSagasti llegó a la región Junín para supervisar el funcionamiento del laboratorio de pruebas moleculares para el diagnóstico de COVID -19 y realizar la entrega de equipamiento médico, así como el cumplimiento de otras actividades. (Tweet del 25 de marzo de 2021).

Con la adquisición de equipos modernos dentro del sector de salud pública en el país, se pudo realizar con éxito miles de pruebas moleculares y a su vez el presidente pudo congraciarse con los científicos y técnicos especializados en dichas maquinarias.

Presidente @FSagasti: Expreso mi reconocimiento a todo el equipo del @INS_Peru por el servicio que realizan. Están haciendo un trabajo científico y técnico muy de avanzada. Las modernas máquinas de secuenciación genómica permiten realizar ahora 1200 pruebas al mes. (Tweet del 7 de mayo de 2021).

3.2. Vacunas y proceso de vacunación

Se han validado varias vacunas contra el COVID-19. Las vacunas fueron evaluadas para garantizar que cumplan con todas las normas de calidad, seguridad y eficacia, utilizando los datos de los ensayos clínicos, datos de fabricación y control de calidad. Dentro de la gran variedad de vacunas (Pfizer-BioNTech, Moderna, Sputnik V, Jhonson & Jhonson, AstraZeneca, Sinopharm, Sinovac, Covaxin, Covovax) el Perú fue uno de los países donde se usó tres de ellas: Pfizer, Sinopharm y AstraZeneca; sin embargo, el primer lote de vacunas que llegó al Perú fue la del laboratorio Sinopharm de China.

@FSagasti: Con el valioso apoyo de un equipo de trabajo, Perú concretó la compra del primer lote de la vacuna contra la pandemia del COVID-19, en un acuerdo con el laboratorio Sinopharm de China para adquirir 38 millones de dosis. (Tweet del 6 de enero de 2021)

El presidente informó que se encontraba en etapas finales de negociación con el laboratorio Pfizer para el suministro de 9.9 millones de dosis de vacunas y se firmó el contrato con el laboratorio AstraZeneca por 14 millones de dosis de vacunas disponibles a partir de septiembre (Tweet del 31 de enero de 2021).

Las vacunas protegen a las personas contra la enfermedad grave y la muerte por el coronavirus. La vacunación contra la COVID-19 en el Perú fue la estrategia nacional

de vacunación que aún sigue en curso desde el mes de febrero del 2021 para inmunizar a la población contra la COVID-19, en el marco de un esfuerzo mundial para combatir la pandemia de COVID-19. A través de una serie de mensajes a la nación, el entonces presidente del Perú anunció la compra de una gran cantidad de vacunas tanto Sinopharm, Pfizer y AstraZeneca.

Presidente @FSagasti: Ya cerramos el acuerdo con Pfizer para que nos entregue 250 000 dosis de vacunas en marzo y 300 000 en abril, como parte de un total de 20 millones de dosis que se distribuirán en los meses siguientes. (Tweet del 4 de febrero de 2021)

Acabamos de suscribir un acuerdo de compra y carta compromiso para recibir el primer envío de 1 millón de dosis de vacuna de Sinopharm en enero. Además, compramos 14 millones de dosis de la vacuna de AstraZeneca, que llegará en septiembre de 2021. (Tweet del 6 de enero de 2021)

Ya teniendo los primeros lotes de vacunas contra el COVID-19 el estado tuvo el deber de realizar una distribución igualitaria, extendiendo la inmunización a cada región del país, llegando hasta las localidades más lejanas con el objetivo de asegurar la vacunación a los ciudadanos que residen en el territorio peruano.

El jefe de Estado, @FSagasti, lideró esta mañana la llegada de 276 000 dosis de vacuna del laboratorio AstraZeneca, que nos permitirá ampliar el proceso de inmunización a todas las regiones del país. (Tweet del 18 de abril de 2021).

La distribución de vacunas contra el Covid-19 se ha mantenido de manera regular, la descentralización ayuda a que personas de provincia puedan vacunarse y de esta manera controlar los efectos negativos de esta enfermedad.

La vacuna se distribuyó de forma gratuita y se aplicó a todas las personas mayores de 5 años, sean éstas peruanas o extranjeras residentes en el Perú.

En el Perú, el proceso de vacunación se dio por prioridad, posteriormente la vacunación se aplicó de manera progresiva a nivel nacional, desde los adultos mayores hasta los menores de edad. Para lograr la inmunización total de la población el estado se esforzó por cubrir la demanda total de dosis requeridas.

Una vez llegada las vacunas a territorio peruano se puso en marcha la distribución de estas logrando vacunar con la primera a dosis a más de 2 millones de personas. Es por ello que el principal objetivo fue proteger a la mayor cantidad de personas ya sean estas con riesgo o condición de comorbilidad como a las personas comunes.

Al tener una mayor cobertura de la población vacunada en el menor tiempo posible reduce significativamente la mortalidad y gravedad de la enfermedad.

Presidente @FSagasti: En el Perú se han administrado más de 5 millones de dosis de vacuna contra la COVID-19. Contamos con cerca de 2 millones de personas totalmente protegidas. La vacuna es el escudo más seguro, eficaz, y reduce el riesgo de hospitalización y de fallecimiento. (Tweet del 15 de junio de 2021)

El estado priorizó la vacunación de las personas de alto riesgo y quienes experimentan un mayor riesgo frente a la pandemia, para ello los criterios que los estados implementen deben tomar en cuenta los principios de SAGE de la Organización Mundial de la Salud. Dentro de los cuales se incluyeron a los trabajadores de primera línea que prestan sus servicios directamente a los pacientes, seguidos de personas con enfermedad raras, pacientes hemodiálisis y enfermedades crónicas, personas en espera o con trasplante de órganos, con trastornos mentales y del neurodesarrollo, con síndrome de Down, personas con cáncer, VIH, diabetes, obesidad, y personas con TBC, así como también mujeres en estado de gestación, además de los mayores de 60 años.

Presidente @FSagasti: Después de vacunar a las personas que están en primera línea, pasamos a inmunizar a los más vulnerables como los adultos mayores. También sabemos que hay personas con condiciones vulnerables. Empezaremos a vacunarlos muy pronto. (Tweet del 4 de mayo de 2021)

Los Estados deben atender las necesidades particulares que derivan de factores de discriminación, tales como edad situación migratoria o estado documental migratorio; género, identidad y expresión de género; discapacidad; pertenencia cultural, etnia y raza; condición socioeconómica; y contexto de privación de libertad.

Sobre las irregularidades con la aplicación de vacunas se estableció que los funcionarios y servidores públicos del gobierno son responsables del proceso de vacunación y deben cumplir con los plazos, directivas y fases del citado proceso establecido por el Minsa.

Sin embargo, en medio de la crisis sanitaria que vivió el país el entonces presidente Sagasti anunció que 487 personas se vacunaron anticipadamente, dentro de ellas se encontraba un grupo de funcionarios públicos.

En Perú, la fiscalía abrió una serie de investigaciones a varios funcionarios y exfuncionarios del Gobierno, quienes habrían recibido dosis de la vacuna de Sinopharm meses antes de lo establecido e incluso antes de que el fármaco fuese aprobado para su uso.

Presidente @FSagasti: Reiteramos nuestra indignación y decepción al conocer que 487 personas, entre ellas funcionarios públicos, aprovecharon su posición para ser inmunizadas con las vacunas de Sinopharm que llegaron en complemento a las que se utilizaron en los ensayos clínicos. (Tweet del 15 de febrero de 2021).

De esta forma el estado peruano implementó una serie de líneas de comunicación en las cuales la población puedan realizar sus denuncias ante cualquier tipo de irregularidades en el proceso de vacunación.

Si conoces irregularidades en el proceso de vacunación o faltas a la neutralidad electoral, denuncia la corrupción y envía tu alerta a: <http://denuncias.servicios.gob.pe>. Esta plataforma de atención es sencilla, segura y efectiva. (Tweet del 31 de marzo de 2021).

En torno a la promoción de la vacunación, el principal objetivo de la vacunación contra el virus del COVID-19 fue disminuir la gravedad y mortalidad de la enfermedad, protegiendo especialmente a los más vulnerables.

La vacunación fue muy importante ya que protegió de manera directa a las personas vacunadas cómo también protege de manera indirecta al resto de la población. Mientras mayor sea el número de personas inmunizadas menor será el riesgo de contagio. Ante ello el estado exhortó a la población en general a tomar una serie de medidas preventivas mediante propagandas que concienticen sobre la importancia de la vacunación para conservar su bienestar en general.

3.3. Acciones del Gobierno frente a la COVID-19

Las recomendaciones de prevención con respecto a la Covid-19 desde dentro del hogar, como la limpieza en una casa, hasta en las calles. Se tuvo que regular el uso correcto de los implementos necesarios, se tenía que cumplir con todos o la mayoría de los protocolos de bioseguridad para evitar la propagación del Covid-19 (barbijo o la mascarilla facial). Para evitar la propagación de este virus se recomendó también el poder compartir toda esta información a amigos y familiares, para que cumplan con las medidas necesarias.

Presidente @FSagasti: No hemos superado la pandemia. Estamos en una situación difícil. Este proceso de vacunación nos abre un nuevo camino, pero depende de todos ustedes que se cuiden y cumplan con las medidas de bioseguridad. (Tweet del 14 de abril de 2021).

Dentro de las medidas de bioseguridad se encuentra principalmente el uso de mascarilla, transitar por espacios muy concurridos.

Una de las medidas más efectivas para protegerte de la COVID-19 es el uso de la mascarilla. Recuerda que es importante emplear una que te proteja y usarla bien. (Tweet del 9 de marzo de 2021).

Dentro de los posts referidos a las medidas de prevención, los mayoritarios concentraban información respecto a las actualizaciones del estado de emergencia, indicaciones respecto al uso de mascarillas, salidas y cuidados hacia pacientes covid-19, principalmente anunciados por el presidente de ese entonces, Martín Vizcarra.

Presidente @MartinVizcarraC: “Hemos puesto a disposición de los ciudadanos una aplicación móvil, “Perú en tus manos”, la cual brinda información importante para ayudar a realizar diagnósticos preliminares en casos de sospecha de COVID-19 y ubicar las posibles zonas de riesgo. (Tweet del 3 de abril de 2020).

Así también, se recalca la necesidad de la población por mantenerse disciplinada para evitar las salidas masivas, así como los reglamentos de tránsito, posicionándolo como el valor que iba a ser por el cual podríamos surgir de las crisis.

Aunque, usualmente, estas medidas de prevención solían fallar dada la poca comprensión y fallas en la aplicación del gobierno por no entender muy bien qué tipos de medidas aplicar en los momentos adecuados, cosa que no era por indisciplina propiamente dicho, en una especie de prueba y error hasta dar con las medidas que, si bien no prohibían el tránsito, lo limitaban.

Presidente @MartinVizcarraC: A partir del día sábado, está permitido la salida de solo una persona del núcleo familiar para la adquisición de productos de primera necesidad y trámites financieros [...]. (Tweet del 10 abril de 2020)

Mayormente, los mensajes que eran dirigidos por el presidente, principalmente consistían en dar informes respecto a la situación que se vivía en el momento, dar palabras de ánimo, sugerencias entre otros, así como asuntos más políticos como reuniones de estado, pactos intergubernamentales e información relevante para la población en general.

Estos mensajes se dieron para servir de apoyo o calma a la población en general, ya que no eran distribuidos únicamente por Twitter, sino por televisión abierta o radio. Sin embargo, la mayoría de la información que se brindaba era parcializada y por lo general intentaba cubrir partes de la situación que se vivía en esos tiempos.

Presidente @MartinVizcarraC: Esta nueva extensión del Estado de Emergencia tiene como objetivo poder realizar una transición a una nueva convivencia, donde podamos comenzar gradualmente a incorporar sectores necesarios de la economía, pero sin descuidar la salud de la población. (Tweet del 25 de mayo de 2020).

Se informó de una manera constante sobre la importancia que tiene el vacunarse, al igual que los esquemas optimizados vacunación a nivel nacional, por otra parte, se informó del avance de este virus en Perú y a nivel mundial, que entidades también estaban ayudando al gobierno con esta emergencia sanitaria que acarrea el covid-19, se compartieron disposiciones en lenguas originarias también para combatir el COVID-19.

Estas reuniones virtuales, también nos brindaron información y por otra parte se tomó en cuenta también los puntos de vista sobre las diversas demandas que se requieren entre la comisión especial designada para Covid-19 y el presidente.

El presidente @FSagasti sostuvo una reunión de trabajo con los parlamentarios de la Comisión Especial COVID-19 del Congreso, para conocer sus puntos de vista y demandas ante las medidas adoptadas por el Ejecutivo frente a la pandemia. (Tweet 21 de abril de 2021).

El expresidente Francisco Sagastegui supervisó con mucha rigurosidad y ahínco campañas de vacunación por diversas regiones de nuestro país.

El presidente @FSagasti, junto con el titular del @Minsa_Peru, @ougarteu, supervisa la vacunación contra la COVID-19 a los adultos mayores de 80 años, en Villa María del Triunfo. (Tweet del 16 de abril de 2021).

El equipamiento adecuado de hospitales públicos y el funcionamiento adecuado de las plantas de oxígeno.

3.4. Oxígeno

Las donaciones de oxígeno fueron uno de los elementos más apreciados, necesitados y requeridos durante esta pandemia. Debido a la falta de oxígeno lamentablemente fallecieron muchas personas, por tanto, las donaciones, especialmente las provenientes de empresas privadas como Southern y Linden han sido de gran ayuda.

Presidente @FSagasti: La donación realizada por Southern Perú, que consiste en 20 toneladas diarias de oxígeno líquido, que equivalen a 15 080 balones de

oxígeno, nos permitirá atender a 1050 camas de hospitalización o 500 camas UCI. (Tweet del 23 de febrero de 2021).

De igual forma podemos ver que las donaciones fueron posibles gracias al manejo del estado gubernamental que propicia la coordinación entre las instituciones públicas y privadas en la donación de oxígeno para la población peruana.

Presidente @FSagasti: El papel que le corresponde al Ejecutivo es actuar de coordinador, mediador y estimulador de la colaboración entre privados para el bien del país, y así lo demuestra estas donaciones. Agradecemos a Southern y a Linden por ese esfuerzo conjunto. (Tweet del 23 de febrero de 2021)

En suma, aparte de la gran función que cumple el estado como coordinador como mediador, las empresas privadas cumplieron un rol importante al aceptar colaborar por un bien general porque gracias a su preocupación con la ciudadanía en general se pusieron manos a la obra para poder donar a hospitales el equipo requerido para salvar la vida de muchas personas.

El suministro de oxígeno ha sido un factor decisivo para los pacientes con Covid-19 grave. Debido a la pandemia, muchos peruanos pudieron acceder al suministro de oxígeno, lo que ha marcado la diferencia. Ante la cantidad abrumadora de pacientes que requirieron oxigenoterapia es que el Gobierno trabajó juntamente con los sistemas privados para la implementación e instalación de plantas de oxígeno dentro del vasto territorio peruano.

El presidente @FSagasti participa en la presentación de la primera línea de producción de plantas de oxígeno medicinal del país, a iniciativa de la empresa privada. (Tweet del 21 de enero de 2021).

Estas instalaciones, de fácil adquisición y rápida implantación, se operativizaron en cuestión de días tras su llegada a un centro. Con esta idea innovadora, se pudo ayudar a la ciudadanía a evitar esfuerzos prolongados, peligrosos y costosos, así como a garantizar la salud de miles de peruanos.

Presidente @FSagasti: Estas plantas de oxígeno medicinal llevarán vida a varias regiones del país y seguirán trabajando para asegurar que la salud y el derecho a la vida sea algo concreto y real para los peruanos. (Tweet del 21 de enero de 2021).

Además, las plantas fueron diseñadas para ser compatibles con las canalizaciones de las habitaciones, en caso de contar con ellas en ese momento o en el futuro. Así el oxígeno medicinal fue un servicio integrado, de modo que la oxigenoterapia se convirtió en un elemento estándar del sistema sanitario del país.

El fortalecimiento del sistema de salud pública, en la implementación y equipamiento en todas las áreas, ha sido de importancia debido a su naturaleza y alcance en el país por la cantidad de personas que no contaron con la cantidad necesaria de dinero para optar por los servicios de los centros de salud privados. De esta forma, el mejoramiento de los centros de salud conformó uno de los pilares para el desarrollo del país.

Presidente @FSagasti: Desde el Gobierno de transición y emergencia seguimos trabajando para fortalecer el sistema de salud pública. Hemos pasado de tener

1480 a 2502 camas UCI y de 63 a 159 plantas de oxígeno medicinal. (Tweet del 8 de abril de 2021).

Asimismo, la información proporcionada por la presidencia peruana sobre prevención, concretamente sobre el uso del pulsioxímetro u oxímetro, dispositivo médico que controla los niveles alcanzados de concentración de oxígeno e indica también el ritmo cardíaco, así como el pulso del paciente, se suma a los instrumentos que ayudó a fortalecer no sólo los centros de salud, sino a toda la población peruana.

¿Sabes usar un pulsioxímetro? Este dispositivo mide el nivel de saturación de oxígeno en la sangre y el ritmo cardíaco. (Tweet del 2 de junio de 2021).

Además de las donaciones dadas por las empresas privadas. Se efectuaron compras que fueron necesarias para el abastecimiento del oxígeno requerido para nuestro país, con la ayuda del sector público, privado y otros países vecinos a Perú, como es el caso de Chile.

Presidente @fsagasti: Hemos logrado la colaboración entre el sector público y privado para la atención a la problemática de falta de oxígeno. También tenemos un acuerdo con Chile que nos entregará oxígeno. (Tweet del 16 de febrero de 2021)

Como el oxígeno ha sido un tratamiento fundamental para el COVID-19, al igual que para otras afecciones, contribuyó a que la población se recupere mejor tras la pandemia, especialmente si esta se realizaba de forma descentralizada. De ahí que la distribución de oxígeno por regiones y los kits de camas de UCI garantizaron la salud de las regiones.

Presidente @FSagasti: Hoy traemos 20 kits de camas UCI que estarán al servicio de toda la ciudadanía a través del sistema de salud regional en Ica. Hemos asegurado que esta zona del país tenga suficiente oxígeno en el Hospital Regional y distribuirlos a los diferentes hospitales. (Tweet del 6 de abril de 2021)

Ningún país es ajeno a los actos de van en contra del bienestar general, incluso si se está en una guerra o en una emergencia sanitaria mundial, las personas en su afán de ganar o tener más, ya sea por necesidad o mero gusto, es que ciegos ante tal situación optan por elevar sus precios o acaparar un bien que debería ser de todos. Es el caso peruano donde se ha visto este tipo de irregularidades que lamentablemente han sido un problema constante por la magnitud dramática en cuales se ha sometido la población por querer conseguir un bien valioso como el oxígeno.

Presidente @fsagasti: Por favor, denuncien los abusos de los productores de oxígeno y eviten el acaparamiento. (Tweet del 13 de febrero de 2021)

De esta forma ha sido de importancia que se pida a la población haga la denuncia respectiva ante cualquier tipo de abuso de los productores de oxígeno, que se hicieron muy evidentes durante la pandemia y por otra parte que se corte de raíz de la monopolización de este bien tan preciado.

3.5. Comunicación, soporte y recomendaciones

Una de las tantas acciones que implementa la presidencia del Perú es la divulgación de recomendaciones para evitar contagios del Covid-19, estas fueron de carácter

informativo y preventivo con la intención de controlar la cantidad de contagios. Los Tweets informativos ayudaron a que la población tenga conocimiento de las acciones que debió de tomar frente a esta enfermedad y fueron de utilidad en la tarea de mantener controlada la enfermedad.

Recuerda que tres meses después de recibir tu segunda dosis contra la COVID-19, la protección disminuye. (Tweet del 27 de junio del 2022)

Recuerda que tres meses después de recibir tu segunda dosis, la protección disminuye. (Tweet del 26 de junio del 2022)

Para evitar los contagios de la COVID-19, recuerda respetar el distanciamiento físico. (Tweet del 30 de mayo del 2022)

Recuerda completar tus dosis de vacunas. (Tweet del 29 de mayo del 2022)

Acude en familia al centro de inmunización más cercano y vacúnate contra la COVID-19. (tweet del 27 de marzo del 2022)

Dentro de las medidas que se presentaron primaban el aislamiento voluntario de enfermos por Covid-19, así como la manutención de estos por parte del estado para que no tuvieran en riesgo de contagiar y suspensión de viajes; también se presentaban los arrestos y detenciones ante personas que no tuvieran la necesidad de salir de sus casas o que lo hicieran en conjunto.

¿Qué debemos hacer si presentamos síntomas de COVID-19? Conoce las nuevas medidas dictadas por el Gobierno para la ampliación del distanciamiento social obligatorio (Tweet del 8 de mayo de 2020).

Estas medidas de contención poco a poco se fueron aligerando y decayéndose conforme la situación del aislamiento se ponía insostenible, además que la gente empezó a estresarse por el aislamiento, así como la economía familiar fue escaseando en la mayoría de los casos, orillando a las familias a salir por necesidad a pesar de las ayudas económicas que no siempre llegaban a los hogares, o por desidia en algunas ocasiones.

Presidente @MartinVizcarraC: Después de tres meses evaluando constantemente la situación en el país, ratificamos que las medidas urgentes que tomamos eran necesarias como sociedad y Gobierno (Tweet del 15 de junio de 2020).

Principalmente se mencionaron los aumentos o disminuciones de casos, así también como el estado de saturación del Sistema de Salud. Así también, los índices de recuperación de la población con bastante frecuencia durante un tiempo considerable. Sin embargo, estos mensajes decayeron en su frecuencia conforme la situación se agravaba con el paso del tiempo, pasando de hacer análisis más profundos hasta solo poner imágenes de la situación.

Presidente @MartinVizcarraC: El informe de la evolución del #Coronavirus indica que de 3775 muestras, 145 han dado positivo. De ellos, 19 requieren hospitalización pero solo 5 deben permanecer en la Unidad de Cuidados Intensivos, ya que necesitan ventilación mecánica (Tweet del 18 de marzo de 2020).

Principalmente, mostraban la implementación de mascarillas, camas UCI o equipos de respiración conforme los casos de covid-19 crecían; así también se empezó a implementar locales que no eran centros médicos pero que momentáneamente podían funcionar como uno.

Así también, primaron las donaciones tanto de instituciones privadas como públicas para la fabricación de implementos necesarios para la lucha contra el Covid-19, tales como respiradores artificiales o plantas de oxígeno, en convenio a distintos sectores.

Presidente @MartinVizcarraC: Se ha decidido que las torres de departamentos de la Villa Panamericana sean destinadas para atender a los pacientes confirmados de #Coronavirus. A partir de mañana, se empezará la adecuación de la primera torre (Tweet del 18 de marzo de 2020).

4. Discusión y conclusiones

La investigación ha demostrado que durante la Pandemia las redes sociales como Twitter fueron grandes difusores de información, si bien es cierto estas redes siempre han sido utilizadas, el estado de emergencia sanitaria a nivel nacional emitido por el gobierno y la necesidad de permanecer en casa y el acceso rápido a la información propio de esta plataforma propició el fácil alcance a información que brindaba el gobierno, incluso cuando en ocasiones llegaba a sobrar en los actos protocolares (Cardenas Ruiz y Pineda Rodriguez, 2021).

Así también, dado el acceso cercano entre el usuario y las noticias brindadas, pudo ser más sencilla la difusión de propaganda por parte del Gobierno, donde ciertamente podía brindar palabras de aliento que provocan cercanía (Shoaib, 2023), no siempre los detalles o los planes propuestos eran realistas con la situación, pero aun así se trataba de brindar cierta calma para con la población.

Respecto a las medidas sanitarias dirigidas hacia la población que se tomaron en conjunto, al comienzo de la pandemia, no había claridad con el tipo de enfoque que tendrían estas, así como se evidenciaba el desconocimiento de la reacción de la población al momento de acatarlas, por lo que el mantenimiento de estas normas y regulaciones era bastante variado (Kothari et al., 2022). En tanto a las medidas en los centros de salud e implementación de estos, sus resultados fueron muy variados y con cierto crecimiento respecto a nuestra situación previa a la pandemia, donde los implementos hospitalarios, camas UCI y demás escaseaban, pero prontamente se incrementaron principalmente por medio de donaciones.

En el caso de las pruebas de descarte, los Tweets del Gobierno mostraron que durante la pandemia se realizaron múltiples supervisiones a los laboratorios que elaboraban pruebas de descarte para garantizar su efectividad. Asimismo, la implementación de un nuevo equipamiento mucho más moderno para la elaboración de una mayor cantidad de pruebas rápidas en el menor tiempo posible (Park et al., 2021; Sleigh, et al., 2021).

En lo que concierne a la inmunización por medio de vacunas resalta la importancia de la adquisición de vacunas de diversos laboratorios como Sinopharm, Pfizer y AstraZeneca las cuales fueron distribuidas a nivel nacional, inicialmente priorizando a los trabajadores

de primera línea que prestaban sus servicios directamente a los pacientes. Seguidos de aquellas personas que por su condición de comorbilidad o situación de vulnerabilidad eran propensos a desarrollar complicaciones graves si se contagian de coronavirus (Ruiz y Rodríguez, 2022).

Otro punto importante fue la distribución de vacunas de manera oportuna a nivel nacional desarrollando planes de vacunación para lograr a la mayor cantidad de personas posibles, sancionando también a los involucrados con la aplicación de vacunas fuera del proceso establecido, o cualquier tipo de acto ajeno al protocolo (Jiang et al., 2021).

Por otra parte, sobre el suministro de oxígeno durante la pandemia, los Tweets manifestaron que provino de empresas privadas como Southern y Linden, el cual se entregó a diversos hospitales de Lima y del sur del país. De igual forma, el Gobierno implementó diversas plantas de oxígeno medicinal para contrarrestar los abusos cometidos por algunas empresas privadas distribuidoras de oxígeno que actúan de manera irregular y abusiva.

Por su parte, sobre las acciones de los gobiernos frente a la COVID-19 durante la investigación, los Tweets manifestaron el interés del estado por exhortar a la población sobre las medidas de bioseguridad para la prevención del virus del COVID-19. Asimismo, el planteamiento de restricciones de acciones que pongan en riesgo la salud de la población. Se resalta la organización de planes y campañas de vacunación, así como la implementación de diversas líneas de comunicación (Cardenas Ruiz y Pineda Rodriguez, 2021).

Concerniente a las medidas económicas y sociales que se emitieron, se enfatizaron los bonos familiares, ayuda que previamente se habían implementado en naciones sudamericanas y europeas, así también otras enfocadas al rubro del trabajo, tanto para los empleadores como empleados, siendo más dirigidas hacia la clase empresarial. Respecto a las ayudas sociales, se dieron pocas y con malas distribuciones, en las que incluso se alegaron malversación de fondos ya que estas llegaron en reiteradas ocasiones hacia familias acomodadas o relacionadas al gobierno, entidad que pocas veces se pronunció respecto a los casos de corrupción, principalmente dirigiéndose al personal que solía pedir coimas o demás, pero siendo casos aislados, a diferencia de los problemas sistemáticos de corrupción.

Se observó que ciertos actos y su difusión, sirven como una plataforma para el afianzamiento de la opinión pública respecto a la figura de autoridad que primaba en ese tiempo, no solo por el carácter que poseía este personaje, sino por la distribución adecuada de la información que consideraba relevante o no, en función al beneficio de esta figura.

La comunicación de riesgos durante la pandemia de COVID-19 es un tema de gran importancia. Es importante que las personas estén informadas de los riesgos asociados con la enfermedad y de las medidas que pueden tomar para protegerse a sí mismas y a los demás (Pascual-Ferra et al., 2022; Rahmanti et al., 2021).

La comunicación de riesgos puede ser un desafío durante la pandemia debido a la cantidad de información disponible y a la posible desinformación o confusión que puede

difundirse (Gesser-Edelsburg, 2021). Es esencial que la información sea precisa y se base en evidencias científicas, y que se comuniquen de manera clara y fácil de entender para todos (Li et al., 2020).

La comunicación de riesgo a través de redes sociales ha sido una herramienta efectiva para llegar a una audiencia amplia y diversa. Sin embargo, también ha habido desinformación y rumorología en línea que puede difundir mensajes engañosos o peligrosos (Zhu et al., 2021; Karakoc et al., 2020). Por lo tanto, es importante asegurarse de verificar la veracidad de la información antes de compartirla. Las autoridades sanitarias y gubernamentales han utilizado redes sociales para comunicar medidas de prevención y mitigación del riesgo, pero también pueden ser objeto de críticas y cuestionamientos.

Referencias

- Cardenas Ruiz, J. D., & Pineda Rodriguez, N. C. (2021). Risk communication management through Facebook: Exploratory analysis of the initial strategies of 12 Latin American governments in the COVID 19 pandemic. *Revista De Comunicacion-Peru*, 20(2), 73-91. <https://doi.org/10.26441/rc20.2-2021-a4>
- Feng, C., & Umaier, K. (2023). Risk communication during the COVID-19 pandemic in the era of social media. *Journal of Disaster Research*, 18(1), 34-39. doi:10.20965/jdr.2023.p0034
- Gesser-Edelsburg, A. (2021). How to make health and risk communication on social media more “social” during covid-19. *Risk Management and Healthcare Policy*, 14, 3523-3540. doi:10.2147/RMHP.S317517
- Hsieh, H. y Shannon, S. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277-1288.
- Jiang, L., Huang, Y., Cheng, H., Zhang, T., & Huang, L. (2021). Emergency Response and Risk Communication Effects of Local Media during COVID-19 Pandemic in China: A Study Based on a Social Media Network. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20), Article 10942. <https://doi.org/10.3390/ijerph182010942>
- Karakoc, M. N., Kocak, H., Caliskan, C., & Kinik, K. (2020). Risk Communication in Public Health Practices and Coronavirus Disease 2019 (COVID-19): Social Media Analysis of Health Authorities. *Bezmialem Science*, 8, 41-47. <https://doi.org/10.14235/bas.galenos.2020.4660>
- Kostkova, P., Szomszor, M., & St. Luis, C. (2014). Swineflu: The use of twitter as an early warning and risk communication tool in the 2009 swine flu pandemic. *ACM Transactions on Management Information Systems*, 5(2) doi:10.1145/2597892
- Kothari, A., Peter, N., & Donelle, L. (2022). Use of equity-informed social media COVID-19 risk communication tools: A scoping review protocol. *BMJ Open*, 12(10). doi:10.1136/bmjopen-2022-061851

- Li, M., Liu, L., Yang, Y., Wang, Y., Yang, X., & Wu, H. (2020). Psychological Impact of Health Risk Communication and Social Media on College Students During the COVID-19 Pandemic: Cross-Sectional Study. *Journal of Medical Internet Research*, 22(11), Article e20656. <https://doi.org/10.2196/20656>
- Lovejoy, K. y Saxton, G. (2012). Information, Community, and Action: How Nonprofit Organizations Use Social Media. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 17, 337-353.
- Park, S., Han, S., Kim, J., Molaie, M. M., Hoang Dieu, V., Singh, K., . . . Cha, M. (2021). COVID-19 Discourse on Twitter in Four Asian Countries: Case Study of Risk Communication. *Journal of Medical Internet Research*, 23(3), Article e23272. <https://doi.org/10.2196/23272>
- Pascual-Ferra, P., Alperstein, N., & Barnett, D. J. (2022). Social Network Analysis of COVID-19 Public Discourse on Twitter: Implications for Risk Communication. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 16(2), 561-569, Article Pii s193578932000347x. <https://doi.org/10.1017/dmp.2020.347>
- Rahmanti, A. R., Ningrum, D. N. A., Lazuardi, L., Yang, H.-C., & Li, Y.-C. (2021). Social Media Data Analytics for Outbreak Risk Communication: Public Attention on the “New Normal” During the COVID-19 Pandemic in Indonesia. *Computer Methods and Programs in Biomedicine*, 205, Article 106083. <https://doi.org/10.1016/j.cmpb.2021.106083>
- Ruiz, J. D. C., & Rodríguez, N. K. P. (2022). La gestión de la comunicación de riesgo a través de Facebook: Análisis exploratorio de las estrategias iniciales de 12 gobiernos de América Latina frente a la pandemia de la COVID 19. *Revista De Comunicacion*, 20(2), 73-91. doi:10.26441/RC20.2-2021-A4
- Shoaib, H. M. (2023). The influence of visual risk communication on community during the COVID-19 pandemic: An investigation of twitter platform doi:10.1007/978-3-031-10212-7_30
- Sleigh, J., Amann, J., Schneider, M., & Vayena, E. (2021). Qualitative analysis of visual risk communication on twitter during the Covid-19 pandemic. *Bmc Public Health*, 21(1), Article 810. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-10851-4>
- Zhu, R., Song, Y., He, S., Hu, X., Hu, W., & Liu, B. (2021). Toward dialogue through a holistic measuring framework - the impact of social media on risk communication in the COVID-19. *Information Technology & People*. <https://doi.org/10.1108/itp-05-2021-0363>

© 2023. This work is published under <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>(the “License”). Notwithstanding the ProQuest Terms and Conditions, you may use this content in accordance with the terms of the License.