



5.2 COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Durante el año 2020, la crisis sanitaria de la COVID-19 provocó que el perfil comunicativo de la AEMPS, así como las actividades que lleva a cabo de manera regular, se vieran aumentadas drásticamente. Durante este año, la ciudadanía ha precisado más información que nunca sobre medicamentos y productos sanitarios, como resultado, en 2020 se registraron 23 millones de páginas vistas de la web de la AEMPS. Los medios de comunicación, por su parte, también han mostrado un gran interés por la actividad

de la AEMPS, hecho que ha quedado plasmado en el aumento de peticiones de información y entrevistas a portavoces de la AEMPS. Y, por último, desde la Agencia se ha continuado con una comunicación directa y bidireccional con los profesionales sanitarios para ofrecer información veraz, precisa y comprensible dentro de nuestra vocación de servicio público y como parte de nuestra misión como agencia reguladora.

COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Fruto de esta intensa labor, el año pasado la AEMPS publicó más de 200 notas informativas y 34 notas de seguridad de medicamentos. En un intento de ser más comprensibles para toda la ciudadanía, se ha apostado por formatos accesibles y divulgati-

vos como las infografías y vídeos, y por canales de comunicación directa con la ciudadanía, como las redes sociales. En este año, además, la AEMPS ha aumentado su presencia en redes sociales gracias a LinkedIn.



TABLA 27 Impresiones en redes sociales

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------------|---------|-----------|-----------|
| Impresiones en Twitter | 691.388 | 1.463.319 | 5.500.000 |
| Impresiones en LinkedIn | - | - | 828.000 |
| Visualizaciones en Youtube | 11.782 | 19.877 | 2.104.000 |

Asimismo, la AEMPS ha desarrollado y participado en diferentes campañas de concienciación sobre temas sanitarios de calado como la vacunación contra la gripe, junto a la Plataforma de Pacientes, o en la *MedSafetyWeek*, junto con más de 180 países,

organizada por la *Uppsala Monitoring Center*. Este proyecto de escala global está destinado a fomentar la notificación de sospechas de reacciones adversas a medicamentos, tanto por parte de profesionales de la Sanidad como de ciudadanos.

COMUNICACIÓN CON PROFESIONALES DE LA SANIDAD

La comunicación de la AEMPS con los profesionales sanitarios y la industria ha sido constante. La Agencia ha continuado con la actividad habitual haciendo publicaciones expeditivas cuando ha sido necesario (alertas, cartas a profesionales, etc.) y también

alertas de productos sanitarios, medicamentos de uso humano y veterinario, además de otras publicaciones periódicas, como boletines de actividad de los diferentes departamentos.

RELACIÓN CON MEDIOS

Debido a la situación sanitaria provocada por la COVID-19, la AEMPS ha aumentado su interacción y aparición en medios de comunicación. El objetivo ha sido siempre aportar el conocimiento científico-técnico con respecto a medicamentos y productos sanitarios, además de ayudar a los periodistas a comprender la actualidad aportando contexto e información técnica. Esta labor se ha visto reflejada en el aumento en las peticiones de prensa, duplicando las de años anteriores. Asimismo, esta mayor presencia en medios ha llevado a que muchos profesionales de la comunicación busquen contactar con portavoces de la AEMPS para obtener información directamente: en 2020 hemos llevado a cabo 87 entrevistas con medios de todo tipo –tanto especializados como generalistas– en todos los formatos y de ámbito tanto nacional como internacional.



FIGURA 37

Peticiones de prensa recibidas y atendidas



ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

A través de la Oficina de Atención al Ciudadano se atienden en tiempo y forma las preguntas o cuestiones que cualquier ciudadano o ciudadana pueda plantear, ya sea de manera presencial como por teléfono o a través de la web. Debido a la situación sanitaria, durante el año 2020 las visitas presenciales se vieron

notablemente reducidas. Sin embargo, la actividad de la Oficina aumentó a través de los otros dos canales para dar respuesta a un gran número de dudas relacionadas, en su mayoría, con la COVID-19. En conjunto, el número de consultas se duplicaron y se respondió a un 94% de ellas.



TABLA 28 Actividad de la Oficina de Atención al Ciudadano

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------------------------------|--------|--------|--------|
| Solicitudes de información general | 3.641 | 3.994 | 7.141 |
| Llamadas telefónicas | 29.462 | 27.483 | 26.331 |
| Quejas y sugerencias | 80 | 97 | 80 |