



## Preguntas frecuentes

### ¿Qué es el seguimiento de contactos?

El seguimiento de contactos es una forma de comunicarse con las personas que han estado cerca de alguien cuya prueba del COVID-19 dio positiva.

Por ejemplo, la semana pasada, Mia fue a trabajar y estuvo cerca de tres compañeros de trabajo. Mia después se sintió mal y se hizo la prueba del COVID-19. Mia obtuvo un resultado positivo. El Equipo Comunitario COVID19 llama a Mia para preguntarle con quién ha estado en contacto recientemente. Un miembro del equipo comunitario se pone en contacto con los compañeros de trabajo de Mia por teléfono o si es necesario por mensaje de texto o por un mensaje electrónico. El miembro les informa a cada compañeros de trabajo que pueden haber estado expuestos al COVID-19 y les ofrece apoyo. El miembro no compartirá el nombre o la información personal de Mia. Esta información es confidencial y permanecerá privada. Este proceso se conoce como seguimiento de contactos.

Revise y comparta este escenario de un ejemplo, disponible en [inglés](#) y [español](#).

### ¿Qué es el Equipo Comunitario COVID-19?

El equipo comunitario está formado por personal capacitado de los departamentos de salud locales y darán seguimiento de contactos para frenar la propagación del COVID-19 en Carolina del Norte. El NCDHHS está colaborando con los departamentos de salud locales y aumentando la cantidad del personal que darán seguimiento de contactos. Estos empleados, a través del estado, forman lo que llamamos el Equipo Comunitario COVID-19, integrado por personal capacitado de los departamentos de salud locales y otros miembros del equipo comunitario que trabajarán haciendo seguimiento de contactos en todo el estado.

El equipo comunitario se pone en contacto con las personas cuya prueba del COVID-19 dio positiva o que hayan estado cerca de alguien que tenga COVID-19 y les conecta con los servicios necesarios.

Las personas deben asegurarse de responder a la llamada cuando el Equipo Comunitario COVID-19 se ponga en contacto. Si no contestan la llamada telefónica, recibirán un mensaje de texto del número 45394 o un correo electrónico de [NC-ARIAS-NoReply@dhhs.nc.gov](mailto:NC-ARIAS-NoReply@dhhs.nc.gov) con más instrucciones. Si el equipo se comunica por teléfono, aparecerá en su teléfono el número de NC OUTREACH o del departamento de salud local. El equipo representa a las comunidades de toda Carolina del Norte y estará disponible para proporcionar apoyo e información en varios idiomas.



## **Si recibo un resultado positivo de la prueba del COVID-19, ¿qué pasará después con el seguimiento de contactos?**

Si alguien obtiene un resultado positivo de la prueba del COVID-19, un miembro del Equipo Comunitario COVID-19 se pondrá en contacto con esa persona para asegurarse de que cuenta con los recursos y el apoyo que pueda necesitar mientras permanezca en cuarentena en su casa. Quedarse en casa y evitar el contacto con otros miembros de la casa puede ayudar a minimizar el riesgo de propagación del COVID-19 y proteger a sus seres queridos y vecinos.

El equipo comunitario le preguntará a la persona que ha obtenido un resultado positivo con qué personas ha estado cerca o a tenido recientemente contacto cercano. Esto permitirá que el equipo comunitario pueda ponerse en contacto con todas las personas que puedan haber estado expuesta al COVID-19. También van a compartir cualquier información y apoyo que puedan necesitar para permanecer en casa hasta que el riesgo de contagiar a otros con el virus haya pasado. **El equipo no compartirá el nombre o la información personal de nadie.** Esta información es confidencial y permanecerá privada. Cada uno de estos pasos ayuda a ponerle freno a la propagación del COVID-19.

## **¿Cómo funciona el seguimiento de contactos si he estado en contacto con alguien cuya prueba de COVID-19 dio positiva?**

El Equipo Comunitario COVID-19 llamará o enviará un mensaje de texto o un correo electrónico a las personas que hayan estado en contacto con alguien que haya dado positivo a la prueba del COVID-19. El equipo comunitario solo compartirá información y apoyo para protegerlos a ellos y a sus seres queridos y, a la vez, ayudar a frenar la propagación del COVID-19. Los recursos pueden incluir ayuda para que las personas entiendan lo que significa la exposición, cómo mantener a su familia segura mientras permanecen en casa, cómo [Comprobar Sus Síntomas](#) o donde puede [hacerse la prueba](#), y para que las personas se conecten con recurso de apoyo.

## **¿Se considera contacto cercano si estuve a menos de 6 pies de una persona diagnosticada con COVID-19 durante por lo menos 15 minutos, pero uno o ambos llevábamos una mascarilla de tela?**



Sí. Si usa correctamente una mascarilla de tela, puede ayudar a reducir la propagación del COVID-19, pero no garantiza que alguien está protegido contra el virus. Aun así, es posible propagar el COVID-19 incluso cuando alguien lleva una mascarilla, especialmente si la lleva puesta de forma incorrecta.

Por eso, el uso de una mascarilla, si usada correctamente, es un paso muy importante que todos debemos tomar al salir de su casa. Esto es solo un componente de las reglas PEL de prevención: Póngase la mascarilla. Espérese a distancia de 6 pies (3 metros). Lávese las manos. Al salir de casa, todos deben asegurarse de usar un protector de tela sobre la nariz y boca (una mascarilla), mantenerse a seis pies (o 3 metros) de distancia y lavarse las manos con frecuencia.

## **¿Por qué es importante el seguimiento de contactos?**

El seguimiento de contactos ayuda a frenar la propagación del COVID-19. Al permitir que las personas se enteren cuando han estado en contacto con alguien que dio positivo en la prueba del COVID-19. También ayuda a identificar a las otras personas que puedan haber estado cerca de usted. Los departamentos de salud locales y el Equipo Comunitario COVID-19 puede conectar a todos ofreciéndoles apoyo y herramientas gratuitas para controlar los síntomas y ayudar a frenar la propagación del virus. Estos esfuerzos ayudarán a garantizar que Carolina del Norte continúe disminuyendo responsablemente las restricciones actuales, mientras seguimos protegiéndonos y protegiendo a nuestros seres queridos.

## **¿Cómo sabré si estoy recibiendo una llamada, un mensaje de texto o un correo electrónico legítimos y no spam?**

Todos los mensajes de texto provenientes del Equipo Comunitario COVID-19 serán enviados desde el número 45394. Los correos electrónicos vendrán de la dirección de correo electrónico [NC-ARIAS-NoReply@dhhs.nc.gov](mailto:NC-ARIAS-NoReply@dhhs.nc.gov). Si el equipo se comunica por teléfono, aparecerá en su teléfono el número de NC OUTREACH o del departamento de salud local.



NC DEPARTMENT OF  
**HEALTH AND  
HUMAN SERVICES**

El Equipo Comunitario COVID-19 nunca solicitará el número de Seguro Social de nadie, ni números de cuentas bancarias o de tarjetas de crédito, ni ninguna otra información financiera personal. Si se le pide esta información, cuelgue y llame a su departamento de salud local para notificar el incidente.

Toda información compartida con el Equipo Comunitario COVID-19 se considera un archivo de salud privado. Es estricta y completamente confidencial.

## **¿Cómo es que el seguimiento de contactos es parte de los planes de Carolina del Norte para continuar disminuyendo responsablemente las restricciones?**

El aumento de las pruebas y el seguimiento de contactos generalizado son la clave para ayudar a frenar la propagación del COVID-19 en Carolina del Norte. De esta manera, podremos volver con seguridad a las reuniones con familiares y amigos, a los eventos deportivos y a otras actividades y eventos fuera de nuestros hogares.

Con el seguimiento de contactos, las personas que hayan estado en contacto recientemente con alguien que dio positivo en la prueba del COVID-19 recibirán un mensaje de texto, una notificación por correo electrónico o una llamada telefónica. También recibirán más información y apoyo para ayudar a minimizar el riesgo de propagación del virus.

## **¿ cuántos empleados harán el seguimiento de contactos Carolina del Norte?**

Para conocer la cantidad actual de empleados para hacer el seguimiento de contacto, visite el Panel del COVID-19 de Carolina del Norte en [covid19.ncdhhs.gov/dashboard/contact-tracing](https://covid19.ncdhhs.gov/dashboard/contact-tracing).

El seguimiento de contactos se basa en los esfuerzos de los departamentos de salud locales, la agencia Community Care of North Carolina (CCNC por sus siglas en inglés) y otras organizaciones para ampliar el seguimiento de contactos. A medida que el programa de seguimiento de contactos se expande, el NCDHHS está trabajando con empleados de los departamentos de salud locales, la Alianza de Colaboración de Seguimiento Comunitario de Carolina del Norte (a través de CCNC), hospitales y otros socios comunitarios.

La Alianza de Colaboración de Seguimiento Comunitario de Carolina del Norte está contratando personas para hacer el seguimiento de contactos para ayudar a frenar la propagación del COVID-19. Estas personas que harán el seguimiento de contactos



reflejan a las comunidades a las que vayan a servir. El equipo aumentará el personal según sea necesario para apoyar a Carolina del Norte.

## **¿Existen zonas particulares del estado donde hay más seguimiento de contactos funcionando que en otras zonas?**

Cualquier persona que haya obtenido un resultado positivo en la prueba del COVID-19 o que haya estado en contacto con alguien que tenga COVID-19 debería estar conectado con un miembro del Equipo Comunitario COVID-19 - sin importar dónde viva.

Algunas comunidades necesitarán más miembros del equipo comunitario debido a que la cantidad es mayor de personas que han obtenido un resultado positivo en la prueba del COVID-19. NCDHHS está evaluando la necesidad de manera regular y está trabajando con la Alianza de Colaboración de Seguimiento Comunitario de Carolina del Norte y los departamentos de salud locales para enviar personal de seguimiento de contactos capacitados a las áreas donde más sean necesitados.

## **¿Cómo sé si he estado cerca de alguien que ha obtenido un resultado positivo en la prueba del COVID-19?**

En algunos casos, las personas pueden no saber si estuvieron en contacto con alguien que dio positivo en la prueba del COVID-19. El departamento de salud local u otro miembro del Equipo Comunitario COVID-19 se pondrá en contacto si:

- alguien ha obtenido un resultado positivo en la prueba del COVID-19; o
- alguien ha estado en contacto cercano (a menos de 6 pies, o 3 metros, durante por lo menos 15 minutos) con una persona que dio positivo en la prueba del COVID-19.

El personal se asegura de que todos tengan la información que vayan a necesitar y ayudarlos a conectarse con los recursos locales. También, preguntarán sobre las personas con las que recientemente hayan tenido un contacto cercano.

## **¿Qué debo hacer si he estado en contacto con alguien que tiene COVID-19?**

Hágase la prueba. Si alguien piensa que ha estado en contacto con una persona que tenga COVID-19, debe hacerse la prueba, aunque no presente síntomas.



Si una persona necesita una prueba, puede llamar para hacer cita con su médico o profesional clínico, con su [departamento de salud local](#), o encontrar un lugar cercano para hacerse la prueba en el sitio web [Find My Testing Place](#). Find My Testing Place. Este sitio web le proporcionará una lista de los lugares para hacerse la prueba más cercanos a su domicilio. El NCDHHS les recomienda a las personas que llamen al sitio de pruebas antes de ir para conocer los criterios establecidos por ese lugar para hacerse la prueba, la disponibilidad (si tiene ocupado), el horario y la dirección completa.

## **Si el Equipo Comunitario COVID-19 me llama, ¿qué me van a preguntar?**

*Si una persona ha estado en contacto con alguien que tiene COVID-19:* el Equipo Comunitario COVID-19 le enviará un mensaje de texto o un correo electrónico o le llamará por teléfono para hacérselo saber. El equipo le preguntará cómo se siente y le brindará información y apoyo para ayudar a frenar la propagación del virus y cómo proteger a sus seres queridos.

*Si una persona ha obtenido un resultado positivo en la prueba del COVID-19:* un miembro del Equipo Comunitario COVID-19 le llamará para proporcionarle el apoyo que necesite para protegerse a sí misma y a su familia. Entonces, el equipo comunitario le ayudará a identificar a otras personas que estuvieron en contacto con esa persona. Se pondrá en contacto con esas personas para asegurar que sepan que el equipo comunitario está listo para ayudarles. **El equipo NO compartirá el nombre o la información personal de nadie.** Toda información compartida durante la llamada se considera un archivo de salud privado y es estrictamente confidencial.

## **¿Cuáles son los síntomas del COVID-19?**

Es posible que alguien tenga COVID-19 y no presente ningún síntoma. De acuerdo con los Centros para el Control de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés), los síntomas pueden aparecer entre 2 a 14 días después de la exposición al virus. [Más información sobre los síntomas.](#)

## **¿Qué tipo de tecnología usará el Equipo Comunitario COVID-19 para seguimiento de contactos y recopilar información?**

Además de los recursos de los departamentos de salud locales, el Equipo Comunitario COVID-19 utilizará un *software* llamado Herramienta de Acercamiento del Equipo Comunitario para el seguimiento de contactos. Esta Herramienta ayuda al equipo comunitario a identificar y ponerse en contacto con las personas que pueden haber



estado en contacto con una persona que tenga COVID-19. Esta Herramienta tiene componentes de seguridad y mantiene su información personal privada y confidencial.

## ¿Qué información se recopila a través de la Herramienta de Acercamiento del equipo comunitario de COVID-19?

*Si una persona estuvo en contacto con alguien que tenga COVID-19:* la Herramienta de Acercamiento del Equipo Comunitario COVID-19 ayudará a la persona a controlar y a hacer un seguimiento de sus síntomas.

*Si una persona ha obtenido un resultado positivo en la prueba de COVID-19:* la Herramienta de Acercamiento del Equipo Comunitario COVID-19 ayudará a los miembros del equipo a ponerse en contacto con cualquiera que haya estado en contacto con esa persona.

## ¿Mi información se mantendrá confidencial?

**Toda la información es confidencial, y la información personal o los nombres no se divulgarán a nadie.** Toda información compartida con el Equipo Comunitario COVID-19 se considera un archivo de salud privado y es estrictamente confidencial. La información personal no será compartida con ningunas otras agencias gubernamentales, y los nombres de los individuos y contactos no serán divulgados o compartidos.

El equipo comunitario trabajará para conectar a cualquier persona que necesite ayuda adicional mientras se cuida y controla sus síntomas o se queda en casa teniendo los recursos que necesite. Su nombre podría ser compartido solo en este caso, pero siempre con su permiso.

El equipo comunitario nunca solicitará el número de Seguro Social de nadie, los números de cuentas bancarias o de tarjetas de crédito, ni ninguna otra información financiera. Si se le pide esta información, cuelgue y llame a su departamento de salud local para notificar el incidente.

## Si todo es privado, ¿cómo obtuvo mi nombre y supo que pude haber estado expuesto?

Cuando alguien ha obtenido un resultado positivo en la prueba del COVID-19, un miembro del Equipo Comunitario COVID-19 trabajará con esa persona para ayudar a identificar a otros con quien esa persona pudo haber estado en contacto. El equipo



comunitario se pondrá en contacto con esas personas (las que pueden haber estado en contacto con la persona original que dio positivo en la prueba del COVID-19) para proporcionarles a esos contactos información y recursos de apoyo. A lo largo de este proceso, toda la información y los nombres son confidenciales y permanecerán privados.

### **¿Qué sucede si usted no atiende una llamada del Equipo Comunitario COVID-19? ¿Dejarán un mensaje de voz?**

Sí, si un miembro del Equipo Comunitario COVID-19 llama y no puede comunicarse con usted por teléfono, dejará un mensaje de voz. Para proteger su privacidad, el buzón de voz no dirá que la llamada es sobre el COVID-19. Usted sabrá que es un miembro del equipo comunitario quien llama porque siempre harán lo siguiente al dejar un mensaje de voz:

- Se identificarán con su nombre de pila (no apellido) y el departamento de salud local de donde está llamando.
- Dirán estas palabras: “Nos estamos poniendo en contacto con usted por un asunto urgente de salud pública. Nos gustaría hablar con usted para proporcionarle más información y compartir consejos”.
- Se le pedirá que llame a su departamento de salud local lo antes posible y se le indicará el número telefónico del departamento de salud local.
- Le indicará también la página web del departamento de salud local por si usted quiere verificar el número de teléfono.

Además, si alguna vez tiene dudas sobre cómo ponerse en contacto con el departamento de salud local, utilice este sitio web para encontrar información de contacto para su [departamento de salud local](#).

### **¿Qué sucede si no tengo acceso a un correo electrónico o a un teléfono móvil?**

Si el equipo comunitario no puede ponerse en contacto con alguien por correo electrónico, texto o teléfono, hará un seguimiento con visitas en persona. Usará equipo de protección personal, tales como mascarillas y guantes, para asegurar que sea una interacción segura.

### **¿Y si no hablo inglés?**

El Equipo Comunitario COVID-19 trabajará para asegurarse de que cualquier persona, independientemente del idioma que hable, reciba el apoyo y la información que necesite.



## **¿Tendría que responder si alguien del Equipo Comunitario COVID-19 se pone en contacto conmigo?**

No, pero el seguimiento de contactos solo funciona si todos hacemos nuestra parte y respondemos. El Equipo Comunitario COVID-19 hará múltiples intentos para localizar a cualquiera que no responda o sea incapaz de responder.

Las personas que han estado en contacto con alguien que tenga COVID-19 pueden no mostrar ningún [síntoma](#) y no se dan cuenta de que pueden estar propagando el virus. Contestar el teléfono cuando el Equipo Comunitario COVID-19 llama, o responder a su mensaje de texto o correo electrónico, y proporcionar información le ayudara a protegerse a sí mismo y a sus seres queridos.

## **¿Los personas que hacen el seguimiento de contactos del Equipo Comunitario COVID-19 son empleados del estado?**

No. El NCDHHS se asocia con empleados y contratistas de los departamentos de salud locales a través de la [Alianza de Colaboración para el Seguimiento Comunitario de Carolina](#) (la agencia Community Care of North Carolina (CCNC por sus siglas en inglés) y los consultores de salud en el cuidado de niños) para apoyar el seguimiento de contactos del COVID-19.

## **¿Los empleados que hacen el seguimiento de contactos del Equipo Comunitario COVID-19 son trabajos permanentes?**

No. Los nuevos empleados que harán el seguimiento de contactos del Equipo Comunitario COVID-19 fueron [contratados a través de la Alianza de Colaboración de Seguimiento Comunitario de Carolina \(la agencia Community Care of North Carolina; CCNC por sus siglas en inglés\)](#). Ellos están trabajando específicamente para ayudar a ponerle frenos a la propagación del virus en todo el estado. Estos no son empleos permanentes.