



# Call Center Script

## Cosas Importantes Para Recordar

- Adhiérase al guion
- Solamente refiera a la frase COVID-19
- **El riesgo inmediato sigue siendo bajo** para residentes del Condado de Madera en este momento.
- Se ha declarado estado de emergencia local
- El resfriado y la gripe son comunes en esta temporada del año y comparten síntomas similares a COVID-19
- Dirija a las personas que llaman al [Formulario de Comentarios de la Comunidad](#) en la página web del Departamento de Salud Pública si desean que el departamento los contacte.
- Dirija a los medios de comunicación a la Unidad de Comunicaciones de Salud Pública al (559) 514-4857 (este teléfono es monitoreado lunes – viernes, 8:00 – 5:00)  
Email: [phmedia@maderacounty.com](mailto:phmedia@maderacounty.com)
- Promueva el sitio web del Departamento de Salud Pública del Condado de Madera (MCDPH) al [www.maderacounty.com/publichealth](http://www.maderacounty.com/publichealth) o la página web de COVID-19 al [www.maderacounty.com/covid19](http://www.maderacounty.com/covid19), y el formulario de comentarios.

## ¿Qué significado tiene el declarar un estado de emergencia local?

- La declaración ayuda al Condado acceder recursos, reasignar a personal a nuevas funciones, e implementar planes que facilitan obtener los recursos necesarios a residentes del Condado.
- Solamente hay un caso confirmado en el Condado de Madera y 2 casos confirmados en condados vecinos, y **el riesgo inmediato sigue siendo bajo** para residentes del Condado de Madera en este momento.

## ¿Qué está haciendo el Departamento de Salud Pública sobre COVID-19?

- El Departamento de Salud Pública esta monitoreando de cerca el progreso de COVID-19 y proveyendo información a la comunidad.
  - Puede encontrar esta información en [www.maderacounty.com/publichealth](http://www.maderacounty.com/publichealth) o [www.maderacounty.com/covid19](http://www.maderacounty.com/covid19).
- Hay planes establecidos para proteger residentes y limitar la exposición a la comunidad.
- El departamento está trabajando de cerca con otras agencias del Condado y liderazgo apropiado para obtener los recursos necesarios para los residentes.

## ¿Cómo puedo contraer COVID-19?

- Se cree que el virus se transmite de persona a persona cuando están en contacto cercano (entre 6 pies) y a través de gotitas respiratorias producidas cuando una persona infectada tose o estornuda.
- Es posible contraer COVID-19 al tocar superficies u objetos contaminados con el virus, pero hasta ahora no se cree que esta es la manera principal de cómo se propaga el virus.

## ¿Cuáles son los síntomas y como se si tengo COVID-19?

- Los síntomas de COVID-19 incluyen fiebre, tos, o dificultad para respirar y también
  - 1) una visita reciente a un país de alto riesgo o
  - 2) contacto con un caso confirmado de COVID-19.



## Call Center Script

- A la fecha, casi todos los casos confirmados de COVID-19 incluyen viajes al extranjero o contacto directo con individuos que se sabe tienen la infección.

### **¿Debería hacerme la prueba?**

- Si tiene síntomas y sospecha que necesita cuidado médico, llame primero a su doctor para recibir instrucciones para que la enfermedad no se propague en las salas de espera.
- Busque atención médica inmediata si los síntomas se vuelven más severos, como fiebre alta o dificultad para respirar.

### **¿Cómo evito contraer COVID-19?**

Hay muchos pasos efectivos que puede seguir para proteger su salud al igual a la salud de su familia.

- Pasos para prevenir la gripe se pueden usar para prevenir COVID-19.
- Lavarse las manos por al menos 20 segundos después de usar el baño, antes de comer, y después de sonarse la nariz o estornudar.
- Discuta activamente los métodos para lavarse las manos con sus hijos y familiares.
- Cuando no tiene un lavamanos disponible para lavarse las manos, un desinfectante de manos se puede usar en su lugar.
- El uso efectivo de desinfectante de manos requiere una cantidad adecuada (dos apretadas completas de la botella) para que las manos se mojen y se laven durante 20 segundos. Siga lavando hasta que sus manos estén secas.
- Mantenga suministros adecuados cerca de su alcance, incluyendo pañuelo de papel y botes de basura que se abren sin tocar.
- Desinfecte rutinariamente las superficies que se usan con más frecuencia como perillas de puertas, manijas, asientos, escritorios, mesas, encimeras, dispositivos, teclas, pantallas, celulares, teléfonos, llaves, y fuentes de agua.
- Evite tocar los ojos, la nariz o boca con sus manos si no las ha lavado.

### **¿Debo evitar estar en lugares públicos?**

- Por ahora, recomendamos seguir los pasos para prevenir la gripe mientras esta en público y practique distanciamiento social de 6 pies entre usted y otra persona cuando posible.
- Evite asistir a reuniones sociales masivas de 50 personas o más o donde la distancia social no es posible.
  - Esto incluye fiestas, bodas, mercados al aire libre, servicios de iglesias, etc.
- Quédese en casa si está enfermo y quédese en casa hasta que la fiebre se halla ido por al menos 24 horas sin el uso de medicina de reducción de fiebre.
- Si tiene 65 años o más o si es medicamente vulnerable con un sistema inmunitario comprometido debería quedarse en casa.
  - Se anima que amigos y familia llame a las personas mayores y verlos en persona si no tienen ningún síntoma.

### **¿Qué significa el distanciamiento social?**

- Es una manera de evitar contacto físico con otra persona como:



## Call Center Script

- Señalar hola con la mano y darse un amigable golpe de puños en vez de dar la mano o darse un abrazo.
- No compartir comidas o bebidas, utensilios, o electrónicos etc.
- Evite contacto cercano con alguien que está enfermo.
- Mantenga por lo menos 6 pies entre usted y otra persona.

### ¿Como consigo mis compras u otros recursos si no salgo en público?

- Pregúntele a un familiar de bajo riesgo que vaya de compras por usted.
- Utilice cualquiera de los servicios a domicilio que tenga disponible.
- El Departamento de Salud Pública del Condado de Madera está trabajando muy de cerca con otras agencias del Condado para obtener los recursos necesarios a los residentes de Madera.

### ¿Debería usar una máscara facial?

- Si no está enfermo, no recomendamos usar mascararas faciales. La infección ocurre cuando las personas tocan su cara, y usar mascara aumenta ese tipo de comportamiento.

### ¿Qué pasa si comienzo a demostrar síntomas?

- Si está teniendo síntomas y cree que atención medica es necesaria, llame de antemano a su doctor para recibir instrucciones para que la enfermedad no sea propagada en las salas de espera.
- Busque inmediatamente atención médica si sus síntomas se convierten más severos, por ejemplo fiebre alta o dificultad para respirar. Llame de antemano a su doctor para recibir instrucciones para que la enfermedad no sea propagada en las salas de espera.
- Si actualmente no tiene médico de cabecera contacte a su clínica local o sala de atención de urgencias.
  - Madera Community Hospital Rapid Care  
1250 E Almond Ave.  
(559) 675-2688  
Lunes a viernes: 8:30AM-11AM  
Sábado y domingo: 8:30AM-4PM
  - Camarena Urgent Care  
720 E Almond Ave.  
(559) 664-4000  
Martes & miércoles: CERRADO  
Martes, jueves, & viernes: 1–9PM  
Sábado & domingo 10AM–6PM
  - (Will fill in more later)

### ¿Dónde puedo encontrar más información?

- Obtenga información de una fuente confiable:
  - Página web del Departamento de Salud de Madera o su página web COVID-19: [www.maderacounty.com/publichealth](http://www.maderacounty.com/publichealth) o [www.maderacounty.com/covid19](http://www.maderacounty.com/covid19).
  - Teléfono del Departamento de Salud de Madera: (559) 675-7893
  - Formulario de Comentarios de la Comunidad



## Call Center Script

- Actualizaciones al minuto del Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC): <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/summary.html>
- Actualizaciones del Departamento de Salud Pública de California <https://www.cdph.ca.gov/Programs/CID/DCDC/Pages/Immunization/nCoV2019.aspx>
- Página web de guías del Departamento de Salud Pública de California: <https://www.cdph.ca.gov/Programs/CID/DCDC/Pages/Guidance.aspx>

### **Información adicional que puede proporcionar**

- Anime aquellos que llaman a buscar estos síntomas comunes de angustia:
  - Sentimientos de parálisis, incredulidad, ansiedad o miedo.
  - Cambios en su apetito, energía, y niveles de actividad.
  - Dificultad para concentrarse.
  - Dificultad para dormir o pesadillas y pensamientos e imágenes perturbadoras.
  - Reacciones físicas como dolor de cabeza, dolor del cuerpo, problemas con el estómago, y erupciones en la piel.
  - Empeoramiento de problemas crónicos de la salud.
  - Enojo o mal humor.
  - Un mayor uso de alcohol, tabaco, u otras drogas.
- Ofrezca estos tips de la CDC para reducir estrés y para apoyarse a si mismo
  - Tome descansos de ver, leer, o escuchar las historias en las noticias, incluyendo en las redes sociales. Escuchando sobre la pandemia repetidamente puede ser perturbador.
  - Tome buen cuidado de su cuerpo. Respire profundamente, estírese, o medite. Trate de comer saludablemente, haga ejercicio regularmente, duerma bien, y evite el alcohol y drogas.
  - Tómese el tiempo para relajarse. Intente hacer actividades que disfrute.
  - Conéctese con los otros. Hable con las personas de confianza sobre sus preocupaciones y de cómo se está sintiendo.
- Dirija aquellos que llaman a fuentes de confianza como las páginas web del Departamento de Salud Pública del Condado de Madera, Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), y el Departamento de Salud Pública de California.
  - Explique que compartir hechos sobre COVID-19 y entendiendo el riesgo actual a usted y a personas cercanas puede hacer que el brote sea menos estresante.
  - Explique que al compartir información correcta sobre COVID-19 puede ayudar hacer a la gente menos estresada y ayuda a conectarse con ellos.