

Actualización Protocolo Covid-19

ADH
HOTELS & RESORTS



Dado que vamos conociendo paulatinamente más información acerca del coronavirus y que la temporada 2020 se intuye delicada, por la situación sanitaria en la que abriremos nuestros hoteles, nos vemos obligados a renovar y concretar el protocolo de actuación ante posibles casos que pudieran presentarse.

Contenido:

Conceptos clave	3
Procedimiento ante un posible caso: Clientes	4
Procedimiento ante un posible caso: Personal	6

Conceptos clave

Recordemos y amplíemos los **síntomas** que pudieran estar relacionados con esta enfermedad:

Síntomas comunes:

Fiebre
Tos
Sensación de falta de aire

Síntomas menos comunes:

Disminución de olfato y/o gusto
Escalofríos
Dolores musculares
Dolor de cabeza
Debilidad general
Diarrea / Vómitos / Náuseas
Conjuntivitis

¿Qué podemos hacer para comprobar los síntomas de los clientes?

Toma de temperatura



- En el check-in, tomaremos la temperatura a los clientes que llegan al hotel.
- Se les explicará que es una medida de seguridad para todos nuestros clientes y personal del hotel, para activar o no un protocolo para su salud y la de todos.
- Se les enseñará la temperatura y se les informará de que no va a quedar ningún registro de la misma.
- En caso de que la temperatura sea inferior a 37'5°C, se continuará el check-in de manera habitual. Si es superior, se activará el protocolo detallado más adelante.
- En todo momento, estará disponible el termómetro en Recepción, por si algún cliente quiere tomarse de nuevo la temperatura durante su estancia.

¿Cómo consideramos que una persona ha tenido contacto estrecho con otra que tiene la enfermedad?



- Cualquier persona que haya proporcionado cuidados a un caso confirmado que no ha utilizado las medidas de protección adecuadas y/o miembros familiares o personas que tengan otro tipo de contacto físico similar.
- Cualquier persona que haya estado en el mismo lugar que un caso, a una distancia menor de 2 metros (ej. convivientes, visitas) y durante más de 15 minutos.
- Se considera contacto estrecho en un avión, a los pasajeros situados en un radio de dos asientos alrededor de un caso y a la tripulación que haya tenido contacto con dicho caso.

Procedimiento ante un posible caso: Clientes

1. DETECCIÓN, AVISO E INVESTIGACIÓN

En caso de que el cliente nos comunique que padece los síntomas o detectemos que su temperatura está **por encima** de los **37'5°C**, haremos lo siguiente:

1. Le informaremos de que él/ella y sus acompañantes deben ser conducidos a una **habitación de aislamiento** y permanecer allí hasta recibir más indicaciones de las autoridades sanitarias. Recordemos que **no tenemos potestad para retenerles en su habitación contra su voluntad**, pero sí rogarles que lo hagan por la salud del resto de huéspedes y empleados del hotel.
2. La Dirección, o la persona responsable en ese momento, se pondrá en contacto con el **teléfono correspondiente a cada comunidad autónoma** para informar del caso:

ISLAS BALEARES

061

ANDALUCÍA

900 400 061 / 955 545 060

3. Paralelamente, **se comunicará al servicio médico contratado por el hotel**, para que nos informen y actúen para evaluar a los huéspedes implicados.
4. **Facilitaremos todo lo que sea necesario a los clientes confinados**: pañuelos desechables, mascarillas, agua, amenities de aseo, bolsas de basura para la papelera, vasos de plástico, atención telefónica, etc.
5. Por otra parte, **garantizaremos** en la medida de lo posible que dispongan de **ventilación natural al exterior** y se **desconectarán los sistemas de recirculación de aire** dentro de la unidad de alojamiento, sean sistemas centrales o individuales.
6. Informaremos a todos los departamentos, para que activen el **protocolo de actuación** para esa habitación.
7. Se **restringirá al personal el acceso a la habitación** lo máximo posible. En caso de que alguien tuviera que entrar, se requerirá el uso obligatorio de mascarilla FFP2, guantes de un solo uso, pantalla facial o gafas de seguridad y bata. Asimismo, los **huéspedes deberán tener la mascarilla puesta en todo momento**, mientras haya otra persona en la habitación.

2. RESOLUCIÓN DEL CASO

En caso de **confirmación positiva**, tras la realización de pruebas diagnósticas por parte de las autoridades sanitarias, en primera instancia deberá estudiarse la posibilidad de traslado del cliente a un centro hospitalario o domicilio particular, en las condiciones de seguridad establecidas por Sanidad. De no ser posible, se establecerá, en colaboración con las autoridades sanitarias, un protocolo de actuación según el caso concreto.

A nivel interno, se seguirán las siguientes directrices tanto durante su estancia (restringido en la medida de lo posible) como tras su desalojo:

- Realizar la **limpieza de la habitación y áreas afectadas**, en base al Protocolo Coronavirus vigente en el hotel.
- Uso de **ropa protectora desechable** de un único uso (batas, guantes y mascarilla FFP2 sin válvula).
- Mantener **separación de seguridad de 2 metros** con las personas afectadas, las cuales llevarán en todo momento la mascarilla quirúrgica.
- **Nunca** se introducirá el **carro de limpieza en la habitación**.
- Se **desechará** o **desinfectará** tras su uso todo **material usado en la limpieza** (bayetas, fregonas, cepillos...), y se renovarán todas las soluciones de detergentes o desinfectantes que hayan podido ser utilizadas. Para esta tarea también se hará **uso de los EPI** (guantes, mascarilla FFP2, gafas protectoras o pantalla y bata desechable), y se dispondrá **gel hidroalcohólico** para su uso al finalizar la tarea y retirarse los EPI. Los EPI desechables se eliminarán de forma higiénica (bolsa de plástico cerrada) al finalizar la tarea.

- En caso de que el cliente siga en la habitación, se le solicitará en la medida de lo posible, que se desplace a un extremo o terraza mientras el personal continúe presente.
- En cuanto al personal del establecimiento encargado de recoger **la ropa de cama y toallas**, deberá introducirlas y cerrarlas en **triple bolsa plástica** identificada como material contaminado para que sea manipulado por los servicios de lavandería con los EPIs adecuados. El lavado de la ropa se hará en ciclo caliente de **60° C**.
- Por otra parte, a la hora de retirar las bolsas de basura con residuos de la habitación del cliente enfermo o sospechoso, se le pedirá al mismo o a su cuidador que use **guantes para manipular los residuos** y con los que se cerrará la bolsa. Posteriormente, en una segunda bolsa se desechará la primera junto con los guantes y se dejará junto a la puerta de salida en día y hora acordado con el establecimiento. El personal encargado de su recogida los manipulará con guantes disponiéndolos en una tercera bolsa y los desechará al contenedor de restos.
- Cuando el cliente haya abandonado las instalaciones, **se bloqueará la habitación durante una semana** y se realizará la **limpieza** mencionada anteriormente. En caso de que no sea posible mantener dicho bloqueo, se contratará a una empresa de desinfección, para que aseguremos la eliminación del COVID de las instalaciones, incluyendo los filtros de climatización.



Procedimiento ante un posible caso: Personal

El empleado que tenga síntomas deberá:

- **Comunicar** su situación inmediatamente a su superior jerárquico y abandonar el centro de trabajo, o no acudir al mismo si el inicio de los mismos se da fuera de horario laboral.
- Permanecer en **aislamiento domiciliario** hasta ser evaluado por personal sanitario cualificado. Para ello, deberá llamar al teléfono comentado anteriormente.
- Se deberá proceder a la **desinfección del puesto de trabajo y objetos** en su entorno que pudieran ser compartidos con otros empleados, especialmente las superficies de trabajo y las herramientas, utensilios o dispositivos con los que estuviera trabajando en ese momento, tal y como especifica el Protocolo Coronavirus.
- El responsable jerárquico del centro **notificará el caso al servicio médico del hotel**, para que pueda evaluar su situación y dar las indicaciones oportunas sobre cómo proceder, así como para que inicie la investigación de contactos estrechos y valore la aplicación de test a las personas correspondientes en el ámbito laboral.
- Si se confirmase como **caso positivo de Covid-19**, será el **Médico de Atención Primaria** quien tramitará la **baja laboral** e indicará el periodo de aislamiento domiciliario. Los contactos estrechos, serán evaluados por el médico de atención primaria o autoridad sanitaria.
- **Las autoridades sanitarias informarán a los contactos estrechos** o casuales del trabajador contagiado sobre cómo proceder, si necesitan cuarentena o no, etc.



Calle Albasanz, 15B 3º A
28037, Madrid · España

T +34 91 005 26 72
www.adhhotels.com