



PROCOLO DE SANIDAD

Medidas para la reducción de riesgos higiénicos-sanitarios frente al Covid-19



Estimados compañeros

Para el Hotel Cuna del Angel es muy importante preservar la salud de sus colaboradores y clientes en estos tiempos donde la pandemia del COVID-19 ha cobrado tantas vidas alrededor del mundo, por lo que nos hemos dado a la tarea de elaborar un Protocolo de Sanidad para evitar posibles contagios, una vez reactivadas nuestras operaciones.

A continuación, les presentamos una serie de medidas que estaremos tomando en cada departamento operativo del hotel.

Aspectos Generales:

Medidas de limpieza, higiene y desinfección.

- *El Hotel garantizará el acceso al suministro de agua potable, jabón antibacterial, alcohol en gel, toallas desechables o cualquier otro implemento autorizado para el secado de manos, en los espacios comunes, así como su reposición y limpieza.*
- *El Hotel intensificará las medidas de limpieza e higiene, en las áreas públicas, donde debe haber una persona responsable asignada por la Administración, quien se encargue de la vigilancia de superficies de alto contacto tales como: barandas, puertas, teléfonos, mostradores, entre otros; así como, asegurarse de que el resto de las áreas también sean atendidas.*
- *El Hotel garantizará la utilización de productos de limpieza y desinfección comerciales autorizados.*
- *El Hotel llevará registros diarios de la limpieza y desinfección realizada.*
- *Se tendrá rotulación en espacios visibles, los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y poblaciones en riesgo, en los idiomas más comunes de atención a los turistas. (ver anexos).*
- *El Hotel llevará una bitácora al ingreso de sus instalaciones, donde registre a los proveedores y visitantes.*
- *Se proporcionará al personal, proveedores y clientes la información necesaria relativa a las medidas de prevención y contención que se estableció para la emergencia del COVID-19.*

ÁREAS COMUNES O DE CONTACTO

- *En las áreas comunes se contará con alcohol en gel para la higiene y desinfección.*
- *El personal contará con mascarillas según el área de trabajo.*
- *A los clientes se les obsequiará su propio lapicero. En caso de requerir prestarlo, se debe desinfectar tras su uso.*
- *El pago electrónico será el principal medio de pago.*
- *Las áreas comunes se limpiarán y desinfectarán de forma constante, tomando en cuenta el tránsito de personas.*
- *Cuando en las áreas de atención al público se cuente con una cantidad considerable de personas, se debe asegurar el distanciamiento social establecido de 1.8 metros.*
- *En el momento de la entrega de tarjetas o llaves, éstas se entregarán limpias y desinfectadas. A la salida, las mismas deberán ser nuevamente limpiadas y desinfectadas por el personal de recepción.*

- *Se recomienda evitar el contacto y manipulación de las pertenencias de los huéspedes, visitantes, proveedores, entre otros.*

Medidas específicas de sanidad para áreas comunes de empleados y de huéspedes

COMEDOR DE EMPLEADOS

- ✓ *Rotulación de lavado de manos*
- ✓ *Colocación de dispensadores de gel antibacterial y lavado de manos antes de comer*
- ✓ *Tiempos de alimentación por turnos (máximo 4 personas)*
- ✓ *Limpieza y desinfección de mesas y sillas después de cada turno de alimentación*

BAÑOS PARA CLIENTES Y EMPLEADOS

- ✓ *Colocación de avisos sobre lavado de manos*
- ✓ *Colocación de Jabón antibacterial y gel antibacterial*
- ✓ *Limpieza y desinfección constante*

PASILLOS

- ✓ *Colocación de dispensadores de gel antibacterial en cada puerta de pasillos*
- ✓ *Desinfección constante de puertas y manillas de pasillos*

LOBBY

- ✓ *Limpieza y desinfección constante de sillas y mesas*

PISCINA

- ✓ *Limpieza y desinfección constante de sillas y mesas*

HABITACIONES DE HUÉSPEDES

- *El hotel velará por las condiciones de limpieza e higiene de las habitaciones.*
- *En las habitaciones, la camarera debe utilizar mascarilla y guantes en el proceso de limpieza y desinfección haciendo especial énfasis en las superficies de mayor contacto, tales como: control remoto, auricular, botonera de marcación de teléfono, manijas de puertas, closets y cajones, panel de control de las unidades de A/C, interruptores de luces, lámparas, cafetera. En el sector del baño se debe considerar el inodoro, lavamanos, regadera, puertas, entre otros.*
- *El huésped decidirá si de realizar o no la limpieza diaria de su habitación durante la estadía.*

COLABORADORES

- *Se facilitará el tiempo y los medios para la correcta higiene de manos al ingreso del lugar de trabajo y durante la jornada laboral. Los horarios de trabajo incluirán, el tiempo para que el colaborador se lave las manos por lo menos una vez cada 60 minutos, por aproximadamente 40 segundos como mínimo, o según se considere necesario.*
- *Se tendrá distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo.*

- Se desinfectará frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso, así como los elementos del puesto de trabajo.
- No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados.
- Portar diariamente la ropa de trabajo limpia.
- Proveer y garantizar el uso de mascarillas para el personal, de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud.
- El Hotel ofrecerá capacitación a los colaboradores con la información oficial del Ministerio de Salud.
- Velar porque el personal cumpla con las responsabilidades asignadas, entre ellas, informando a su superior inmediato si presenta síntomas de gripe o resfrío previo al ingreso a sus labores, de tal manera que se tomen las decisiones correspondientes de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud.
- Toda reunión de colaboradores deberá cumplir con el distanciamiento social aprobado por el Ministerio de Salud de 1.8 metros.
- Si la reunión supera los 60 minutos, se deberá realizar una pausa, para que el personal se lave las manos por 40 segundos como mínimo.
- El lugar dónde se realiza la reunión, deberá estar desinfectado y sanitizado antes y después de la reunión.

Lineamientos específicos para colaboradores

1. Recepción y reservaciones

- ✓ Informar al cliente sobre las medidas implementadas
- ✓ Uso de alcohol en gel y Kleenex en el Front Desk
- ✓ Entrega de lapicero personal al huésped para completar datos y de uso permanente
- ✓ Desinfección de área de recepción después de cada check in Y check out
- ✓ Consumo de bebida de bienvenida durante el chek in para evitar aglomeraciones en el lobby
- ✓ Instar al huésped a hacer uso del teléfono al solicitar información básica y pedidos especiales que no ameriten desplazamiento a la recepción
- ✓ Uso de guantes y tapa bocas para el botones, así como el constante lavado de manos
- ✓ Colocación de marcas que permitan la distancia de 2 metros entre cada persona en el área del Front
- ✓ Pizarra informativa actualizada
- ✓ Colocación de datafono inteligente

2. Ama de llaves

- ✓ Uso de equipo de protección para camareras (careta y guantes) y lavado de manos constante
- ✓ Limpieza opcional de la habitación durante la estadía del cliente y solo bajo solicitud de este
- ✓ Uso de papeleras con tapa y accionamiento no manual
- ✓ Desinfección profunda de habitaciones después de cada salida
- ✓ Prohibir estrictamente el ingreso de personas no registradas en la habitación

3. Alimentos y bebidas (AyB)

- ✓ Colocación de gel antibacterial en la entrada del restaurante
- ✓ Uso de guantes y tapabocas por los salones y lavado de manos constante
- ✓ Desinfección de datafono y lapiceros después de cada uso del cliente
- ✓ Uso de datafono inteligente

- ✓ Cambio de mantelería y demás después de cada servicio y desinfección de mesas y sillas
- ✓ Servicio de desayuno a la carta
- ✓ Tiempos de alimentación con reservación previa

4. Mantenimiento

- ✓ Uso de guantes y tapabocas por el personal
- ✓ Uso de gel antibacterial y lavado de manos constante después de cada trabajo en habitaciones
- ✓ Lavado y desinfección diaria de herramientas de trabajo

5. Proveduría

- ✓ Uso de guantes y cubre bocas y lavado constante de manos por el proveedor después de cada recepción de mercadería
- ✓ Uso de guantes y cubre bocas y lavado de manos obligatorios para los proveedores

6. Gerencia y recursos humanos

- ✓ Lavado de manos y uso constante de gel antibacterial
- ✓ Supervisar el cumplimiento de todos los procedimientos y medidas estipulados en este protocolo

PROVEEDORES

El establecimiento atenderá a los proveedores por medio de canales que eviten el contacto o interacción personal, tales como: cita programada, correo electrónico o video llamada. En caso de requerir atención presencial, deberá realizarse cumpliendo con los lineamientos establecidos.

- *Los proveedores deberán cumplir con las medidas de limpieza y desinfección determinadas por el Hotel.*
- *Se utilizará mascarillas para la atención de los proveedores.*
- *El Hotel llevará un registro de los proveedores que indique fecha, hora y datos de la persona atendida, en caso de ser requerido por el Ministerio de Salud, para que, en un eventual estudio epidemiológico, se brinde la información.*
- *Permanecer en el hotel, únicamente el tiempo necesario de la gestión.*
- *Los proveedores deben acatar los lineamientos sanitarios definidos por el hotel.*
- *El personal del hotel debe limpiar y desinfectar la zona de recepción de productos y mercadería con frecuencia.*

CLIENTES

- *Se informará al cliente, las condiciones de servicio y medidas de prevención, al momento de confirmar la reservación.*
- *El Protocolo estará en nuestra página web, para garantizar la salud tanto de los huéspedes como de los que lo atienden.*
- *Como protocolo de bienvenida, se debe hacer un proceso de información al huésped de los procedimientos y normas que se están llevando a cabo y que, si durante su estancia presenta*

síntomas relacionadas al COVID 19, comunicarlo de forma inmediata, para que se garantice un tratamiento pronto y oportuno según los lineamientos del Ministerio de Salud.

Productos de limpieza y desinfección

Se utilizará productos de limpieza y desinfección según las recomendaciones del Ministerio de Salud.

- *En caso de requerirse, se deberá preparar una disolución de cloro de 1:100 (una parte de cloro por 99 de agua).*
- *En caso de que se trate de superficies contaminadas con fluidos, se deberá preparar una disolución con cloro con una concentración de 15:100.*
- *Para los servicios sanitarios y para los pisos, se debe utilizar una concentración de cloro de 5:100.*
- *Solución a base de alcohol de al menos 70%, así como también con productos comerciales recomendados por las autoridades.*

En caso de utilizar reutilizables declara cómo estos van a ser desinfectados después de su uso.

- *Los elementos residuales descartables, deberán ser eliminados en un recipiente que presente pedal, la bolsa debe estar cerrada. Estos pueden ser: guantes, pañuelos, mascarillas y cualquier otro elemento que sea de un solo uso.*
- *Para reutilizar un implemento de higiene, el mismo se lavará con agua caliente y jabón.*
- *Para mayor seguridad, se recomienda dejarlos en una disolución sanitizante y desinfectante, recomendada por el Ministerio de Salud.*

Manejo de residuos.

El Hotel velará que el empaçado, embalado y etiquetado de los residuos peligrosos se realicen conforme a los reglamentos que sean emitidos por el Ministerio de Salud, e indique la clasificación del riesgo, precauciones ambientales y sanitarias, así como de manejo y almacenamiento.

ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS

Todo colaborador o cliente, que presente síntomas de resfrío del COVID-19 y que ha estado en contacto con personas que fueron diagnosticadas como casos sospechosos, probables o confirmados, deben ser sometidos a una valoración médica por medio del servicio médico de empresa, en caso de que exista el servicio en el establecimiento, o bien acudir al centro médico que corresponda.

En el caso que existan casos sospechosos, se deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- ✓ *Brindar a la persona EPP y coordinar el traslado de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud.*

- ✓ *En caso de exposición de otras personas trabajadoras o clientes, se esperará las instrucciones del Ministerio de Salud.*

Si la persona trabajadora ha sido diagnosticada como “caso sospechoso” de Coronavirus (COVID-19) por un médico debe:

- ✓ *Cumplir con las indicaciones de la CCSS o el Ministerio de Salud.*
- ✓ *En caso de los clientes externos se deberá coordinar lo que corresponda de acuerdo los lineamientos que dicte el Ministerio de Salud o CCSS.*

Si un colaborador califica como caso “probable” o “confirmado”, se debe seguir las instrucciones suministradas por el establecimiento de salud o el protocolo definido por el Ministerio de Salud para cada caso y comunicarlo de manera inmediata a los encargados del establecimiento.

- ✓ *Se asegurará la confidencialidad de la información y proteger la identidad de las personas.*
- ✓ *El reintegro del colaborador afectado se realizará mediante alta médica expedida por el médico de la CCSS. Asimismo, en caso de existir, el Departamento de Salud Ocupacional, le dará la vigilancia correspondiente.*

