NORMAS DE ACTUACIÓN ANTE CASOS POSITIVOS DE COVID-19 EN EL ESTABLECIMIENTO

1. IDENTIFICACIÓN E INTERVENCIÓN INICIAL

Ante la mínima duda de que un cliente o empleado sufra síntomas compatibles con la enfermedad COVID-19, se debe comunicar esta situación al establecimiento para que se aplique el protocolo específico para ello.

1.1. SI UN EMPLEADO COMUNICA SÍNTOMAS COMPATIBLES CON LA ENFERMEDAD:

- Se contactará con los servicios de salud llamando al teléfono de atención correspondiente, en este caso, 900 400 116.
- Deberá mantenerse en aislamiento domiciliario hasta que los servicios sanitarios valoren la situación y determinen las medidas a seguir.
- Se procederá a la desinfección del puesto de trabajo y objetos en su entorno que pudieran ser compartidos con otras personas.
- En caso de confirmarse el positivo, el establecimiento debe comunicar a los contactos más estrechos del riesgo de contagio y que deben permanecer en vigilancia activa de síntomas (tos, fiebre, dificultad respiratoria...)

1.2. SI UN CLIENTE ALOJADO COMUNICA SÍNTOMAS COMPATIBLES CON LA ENFERMEDAD:

- Se contactará con los servicios de salud llamando al teléfono de atención correspondiente, en este caso, 900 400 116.
- Solicitar su aislamiento en la estancia hasta recibir instrucciones por parte de los servicios sanitarios.
- Asegurar que existe una valoración médica respecto al posible caso de COVID-19.
- Comunicar a todos los departamentos del alojamiento turístico, especialmente los que puedan requerir acceder a la estancia, la situación de aislamiento de la habitación para que se tomen las medidas específicas de actuación.
- Facilitar todos aquellos medios que el cliente pueda requerir en relación con la enfermedad: termómetro corporal, medicación, atención sanitaria (telefónica o presencial) ...
- Mientras no haya confirmación negativa, la persona quedará en aislamiento domiciliario y aplicará las normas establecidas por el Ministerio de Sanidad para aislamientos domiciliarios:
 - No salir de la estancia.
 - Extremar normas de higiene
 - Uso de mascarillas quirúrgicas en presencia de otras personas en la estancia.

- En caso de confirmación positiva, deberá estudiarse la posibilidad de traslado del cliente a un centro hospitalario o domicilio particular en las condiciones de seguridad que establecen las autoridades sanitarias para estos casos de traslado. De no ser posible, se establecerá, en colaboración con las autoridades sanitarias un protocolo de actuación según el caso concreto.
- En todo caso, el establecimiento no tiene potestad para retener contra su voluntad a una persona en sus instalaciones. Si el cliente (confirmado o sospechoso de sufrir COVID-19) ya no está en el establecimiento:
 - Si es posible, se bloqueará la estancia durante al menos una semana.
 - Procederá, previo uso, a la limpieza y desinfección de la estancia según el protocolo establecido.

2. SERVICIOS DE LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y ALIMENTACIÓN

Se recomienda que ningún empleado acceda a las estancias afectadas, sea para tareas de limpieza o mantenimiento. En todo caso, deberá existir un registro de todas las personas que entran o salen de la habitación. Se facilitarán los medios necesarios a los clientes (o cuidadores) para que se realicen las propias tareas de limpieza. Cuando se acceda a los alojamientos con personas contagiadas o sospechosas, se requerirá que estas personas hagan uso de mascarillas.

2.1. ACONDICIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE ALOJAMIENTO

- Se proporcionará a la persona afectada los medios necesarios para que realice el autoaislamiento en las mejores condiciones de confortabilidad y seguridad:
 - En la medida de lo posible se le facilitará acceso telefónico, internet y TV en la estancia.
 - Deberá disponer de ventilación natural al exterior. Se desconectarán los sistemas de recirculación de aire dentro de la estancia.
 - Dispondrá de jabón, gel y toallitas desinfectantes, así como de papelera con tapa y bolsas de basura, y vasos de plástico.
 - Dispondrá de lejía, papel y material de limpieza para el baño y otras superficies.

2.2. PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DEL ALOJAMIENTO CON PERSONAS CONTAGIADAS O SOSPECHOSAS DE ESTARLO

Si la limpieza se realiza por parte del propio huésped o persona cuidadora, se facilitarán medios e instrucciones para hacerlo. No obstante, al menos una vez por semana, el personal del establecimiento procederá a la limpieza del alojamiento siguiendo el protocolo descrito para las limpiezas tras el check-out. El acceso del personal de limpieza a las estancias de los enfermos o sospechosos se hará en condiciones de máxima seguridad frente al COVID-19:

- Uso de ropa desechable o lavable (batas, guantes y mascarilla higiénica)
- Se mantendrá la separación de 2 metros respecto a las personas afectadas.
- No se entrará en el alojamiento afectado con el carro de limpieza.
- Se utilizarán los protocolos de limpieza y desinfección aplicados en el check-out de clientes.
- Se desechará o desinfectará tras su uso todo el material usado en la limpieza (bayetas, fregonas, escobas ...) y se renovarán todas las soluciones de detergentes o desinfectantes que se hayan utilizado.
- En la tarea de limpieza se hará uso de los EPI (guantes, mascarilla, gorro y delantal desechable), y se dispondrá de gel hidroalcohólico para su uso al finalizar la tarea y retirar los EPI. En caso de realizar tareas que generen salpicaduras se deben usar gafas o pantallas y delantales impermeables.
- Los EPI desechables se eliminan de forma higiénica (bolsa de plástico cerrada) al finalizar la tarea, los EPI reutilizables se desinfectarán adecuadamente.

Una vez el cliente afectado abandone el establecimiento, la unidad de alojamiento dónde se llevó a cabo el aislamiento, una vez limpiada y desinfectada, se bloqueará para su uso por al menos una semana.

2.3. GESTIÓN DE ROPA DE CAMA Y TOALLAS

El huésped colocará los textiles sucios en una bolsa plástica y la cerrará para que el personal del establecimiento la retire y la sustituya por ropa limpia. En caso de ser el acompañante o un empleado quien retire esta ropa, deberá hacerlo con guantes, delantal y mascarilla, y evitando sacudir la ropa. El personal del establecimiento encargado de recoger los textiles sucios, la introducirá en una segunda bolsa identificada como material contaminado para que sea manipulado por los servicios de la lavandería con los EPIs adecuados (mascarilla y guantes). El lavado de la ropa se realizará en ciclos de temperatura de 60º.

2.4. GESTIÓN DE RESIDUOS

El huésped dispondrá los restos de basura en bolsas de basura (bolsa 1). Para retirarlas, se usarán guantes con los que se cerrará la bolsa y se colocará en una segunda bolsa (bolsa 2) junto con los guantes y otros residuos generados en el alojamiento, la cual se dejará junto a la puerta de salida en día y hora acordado con el establecimiento. El personal del establecimiento encargado de su recogida los manipulará con guantes disponiéndolos en una tercera bolsa (bolsa 3) y se desechará al contenedor de restos.

2.5. REPARACIONES EN LOS ALOJAMIENTOS

Para acceder a los alojamientos que precisen de reparaciones con clientes enfermos que permanezcan en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse con el uso correcto de EPIs (mascarilla, batas y guantes ...), los cuales se desecharán a la salida de la habitación y se lavarán o desinfectarán las manos. Las labores de mantenimiento siempre se realizarán manteniendo la distancia de seguridad superior a 2 metros.

2.6. SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

A todos los clientes que permanezcan en sus alojamientos en condiciones de aislamiento por riesgo de contagio se le facilitará el servicio de comida / bebidas teniendo en cuenta que:

- La comida, depositada en una bandeja sobre un carro quedará fuera del alojamiento y se avisará al cliente para que la recoja (el carro no debe entrar en la estancia). Cuando termine, la debe dejar fuera de la estancia.
- La vajilla sucia y bandeja se manipulará con guantes, los cuales se desecharán tras su uso, y se lavarán en lavavajillas a 80º.

3. NORMAS PARA PERSONAL ACOMPAÑANTE

En caso de que la persona afectada conviva con otra persona en la misma estancia (acompañante), esta persona será declarada "contacto estrecho" y se aplicarán las siguientes normas:

Si el alojamiento no dispone de dormitorios y aseos separados, en la medida de lo posible se ofrecerá una estancia alternativa a esta persona cuidadora, lo más cercana posible a la primera.

En la medida de lo posible, el acompañante deberá permanecer autoaislada. Si sale, deberá hacer uso de mascarilla.

Se le facilitará al acompañante, en su idioma, la normas para el manejo domiciliario de COVID-19 establecidas por el Ministerio de Sanidad.