

PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS COVID-19

Consideraciones operativas a tener en cuenta en los hoteles al momento de la reapertura en ocasión del COVID-19, siguiendo las indicaciones de la OMS (Organización Mundial de la Salud) y Ministerio de Salud de la Nación e instituciones sanitarias locales.

OBJETIVO

El objetivo de este protocolo es presentar los nuevos procedimientos recomendados a seguir por cada uno de los sectores y colaboradores garantizando la correcta adaptación de los hoteles en un contexto en el cual se realiza la reapertura en tiempos de COVID-19, brindando las medidas necesarias de salud y prevención en el contagio a nuestros huéspedes y colaboradores durante su permanencia en el establecimiento.

Importante: Este protocolo se irá actualizando cuando las nuevas medidas informadas así lo requieran.

RECOMENDACIONES GENERALES

El contagio del virus se realiza entre personas, a través del contacto directo y las gotas respiratorias producidas cuando una persona infectada tose, estornuda o habla, y de manera indirecta cuando estas gotas permanecen en superficies que pueden ser tocadas por otras personas, y estas se tocan los ojos, la boca o la nariz sin previamente haberse higienizado.

Los síntomas de la enfermedad se pueden manifestar en un período de 2 hasta 14 días y el período de incubación promedio es de 12 a 14 días.

Los síntomas pueden ser:

- Fiebre
- Tos seca
- Pérdida del olfato
- Pérdida del gusto
- Dolor de cabeza
- Dolor de garganta
- Cansancio o debilidad física
- Dolores musculares y corporales
- Dificultad para respirar
- Dolor o presión en el pecho
- Náuseas, vómitos o diarrea
- Congestión nasal
- Conjuntivitis

Como medidas básicas de prevención podemos mencionar las siguientes:

- Lavarse las manos con agua y jabón frecuentemente (durante 40 a 60 segundos) o en su defecto con alcohol en gel.
- Al toser o estornudar, hacerlo sobre el pliegue del codo o sobre un pañuelo descartable y tirarlo a la basura.
- Utilización de los EPP necesarios y recomendados para cada sector
- Mantener la distancia mínima entre personas (2 metros ideal o 1,5 metros como aceptable) evitando el contacto físico.
- Evitar tocarse la cara sin antes haberse higienizado.

Recomendaciones visuales: Colocar en lugares fácilmente visibles, información sobre las medidas de distanciamiento social, la adecuada higiene de manos, la apropiada higiene respiratoria, y las recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de Covid-19.

Consideraciones generales a tener en cuenta para todos los colaboradores del hotel:

- Creación de un “Equipo de Contención”, el cual debe estar integrado por los diferentes responsables de área o personal a designar. En todo momento se mantendrá informado al Gerente.
- Medición y registro de temperatura de los colaboradores al ingreso de la jornada laboral.
- Completar formulario de buen estado de salud de cada uno de los colaboradores cada vez que ingresan al hotel.
- Colocar un dispenser de alcohol en gel junto al lector de huella digital para el control de asistencia.
- Establecer un lugar del hotel destinado para que los colaboradores puedan colocarse y desechar correctamente los EPP al momento del ingreso y egreso del establecimiento.
- Prohibir el uso del uniforme fuera del establecimiento, solo se permite el traslado del mismo para su lavado.
- No permitir la salida de los colaboradores al exterior durante el horario laboral.
- Establecer horarios escalonados para los descansos, almuerzo y cena del personal, en diferentes espacios asignados e higienización de los mismos luego de cada uso.
- No compartir artículos personales ni vajilla.

EPP e instrumentos indispensables para el nuevo estilo de funcionamiento:

- Alcohol en gel.
- Barbijos / Tapabocas (uso obligatorio – no reemplaza medidas de distanciamiento físico ni higiene)
- Guantes de látex (para realizar tareas de limpieza o al contacto directo con secreciones)
- Termómetros infrarrojos
- Pulverizadores (con la dosificación correcta de alcohol 70%)

Cuando nos encontremos ante casos positivos de Covid-19 se deberá agregar:

- Gafas
- Máscaras
- Camisolín
- Cubre calzado
- Cofia
- Bolsas de residuos de color rojo o específico para residuos patógenos.

Procedimiento recomendado para quitarse y desechar los EPP:

- Primero: quitarse camisolín y guantes (de manera envolvente hacia adelante), higienizarse las manos.
- Segundo: quitarse cofia, cubre calzado, higienizarse las manos.
- Tercero: quitarse máscara, gafas y barbijo, higienizarse las manos.
- Desechar adecuadamente los EPP descartables en una bolsa y en otra bolsa individual los EPP para su desinfección identificándola correctamente.
- Recomendaciones del Gobierno de la Nación: <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/recomendaciones-uso-epp>

Los colaboradores deberán estar correctamente capacitados sobre la manipulación de los EPP y reconocimiento de síntomas de la enfermedad. Será necesario solicitar a los responsables de Higiene y Seguridad un cronograma adecuado y permanente con demostraciones a todo el personal del hotel con asistencia obligatoria.

RECEPCIÓN

Los colaboradores de recepción deben estar completamente informados sobre las recomendaciones en este protocolo para que puedan llevar a cabo las tareas asignadas de manera segura y evitar la posible propagación del virus en el establecimiento. Deben estar capacitados para informar a los huéspedes sobre las políticas de bioseguridad del establecimiento y las medidas preventivas establecidas, así como también otros servicios que los huéspedes puedan requerir.

Deben ser capaces de identificar huéspedes con síntomas respiratorios y aconsejarles que permanezcan en sus habitaciones hasta que los visite un médico.

Recomendaciones para el sector:

- Determinar el colaborador que sea responsable de medir la temperatura de toda persona que ingrese al hotel.
- Bellboy, cadete o maletero: deberá tener el menor contacto posible con el equipaje de los huéspedes, en caso de ser necesario, utilizar los EPP que lo requieran. Puede ser la figura que controle el respeto de las distancias ideales y aceptables entre las personas que permanecen en el lobby.
- Impedir el acceso al hotel de personas que presenten síntomas relacionados con la enfermedad de Covid-19. En caso de no poder impedir el acceso, el ingreso deberá realizarse respetando las recomendaciones detalladas en la atención de casos sospechosos.
- Colocación de una barrera sanitaria en el Front Desk, que permita el intercambio de los diferentes elementos entre el huésped y la recepción y asegure el cumplimiento de la distancias entre ambos.
- Delimitar en el piso las distancias que deben cumplir quienes están a la espera de ser atendidos.
- Suspender el servicio de Business Center.
- Implementar el sistema de comunicación mediante dispositivos digitales, reemplazando cartelería y folletería impresa.
- Disponer de los números de teléfono de los centros de salud, emergencias, de médicos y hospitales privados para solicitar asistencia o información sanitaria, en lugares visibles.
- Dispenser de alcohol en gel.
- Limpieza y desinfección de los instrumentos y espacio de trabajo al inicio y finalización de la jornada laboral con una solución desinfectante.

Procesos recomendados para el nuevo funcionamiento del sector:

- Implementación de un sistema de check-in online, preferentemente previo al ingreso al hotel.
- De no haber recibido por mail la declaración jurada de salud sobre Covid-19 con el pre-check-in, consultar a los huéspedes en el momento del check-in.
- Promover medios de pago electrónicos, código QR o similar.
- Para la rendición de caja al finalizar el turno de cada recepcionista, hacerlo mediante el depósito del mismo en un sobre plástico (bolsa de cierre hermético), posibilitando la desinfección y reutilización al momento de su apertura.
- Incorporar al “Botiquín de Primeros Auxilios” un equipo completo de EPP y una bolsa de residuos de color rojo.
- Uso obligatorio de barbijo/tapabocas de toda persona que ingrese al hotel y circule por los espacios comunes del mismo.
- Intensificar la limpieza y desinfección del sector y todos aquellos objetos que estén en contacto con el huésped durante su estadía.

EPP necesarios: barbijos/tapabocas.

GESTIÓN DE RESERVAS

Recomendaciones:

- Informar las medidas preventivas que el alojamiento toma para preservar su seguridad y salud, como así también que es posible deba esperar a la hora de hacer su check-in o check-out en áreas destinadas para ello.
- Solicitar e incentivar el uso de medios digitales de pagos.
- Adelantar por mail u otro medio electrónico la ficha de registro, junto con la declaración jurada de salud sobre Covid 19, los cuales podrían ser preferentemente enviados o entregados al momento de ingresar al establecimiento.

OFICINAS Y ADMINISTRACIÓN

Recomendaciones

- Disponer los puestos de trabajo que cumplan con la distancia mínima requerida.
- No compartir artículos de librería.
- Promover la comunicación mediante correo o aplicaciones similares.
- Destinar un sector para recibir todo tipo de mercadería y mensajería, evitando su paso por la recepción, permitiendo su correcta desinfección.
- Intensificar la limpieza y desinfección del espacio y herramientas de trabajo.
- Dispenser de alcohol en gel.
- Limitar las reuniones presenciales.

EPP necesarios: barbijos/tapabocas.

RECEPCION DE MERCADERIA

- Definir a acordar con los proveedores un cronograma de entrega que evite la aglomeración de personas y un procedimiento de recepción de mercadería.
- Evitar el contacto con los transportistas. Mantener una distancia mínima de 1,5 metros, ideal de 2 metros.
- Al momento de recibir la mercadería disponer de una alfombra sanitizante en la puerta de ingreso.
- En caso de que el ingreso de mercadería se realice utilizando un carro de transporte, las ruedas del mismo deberán ser desinfectadas de manera previa al ingreso, con agua con hipoclorito de sodio o lavandina.
- Antes de colocar la mercadería en sus lugares de almacenamiento, cámaras o depósitos, se deben sanitizar los envases originales con paño húmedo embebido en una solución desinfectante.

EPP necesarios: barbijos/tapabocas y guantes de látex.

HOUSEKEEPING

Recomendaciones generales para el sector:

- Asegurar el abastecimiento de insumos y desinfectantes, evitando sufrir el riesgo de desabastecimiento.
- Para los muebles de superficies como sofás, colchones, cortinas, alfombras, etc., utilizar otros procedimientos de limpieza, como la limpieza mediante pulverizadores.
- Eliminar el uso de paños de limpieza reutilizables y reemplazarlos por materiales desechables.
- Usar productos de limpieza de un sólo paso y amonio cuaternario para equipos electrónicos
- Suspender el servicio de frigo bar. Quitar los pies de camas de las habitaciones, las almohadas extras serán enfundadas con film y las frazadas con fundas de lienzo y estarán ubicadas en la parte superior del placard, estas dos últimas servirán a solicitud del huésped.
- Para huéspedes con resultado positivo de Covid-19, se sugiere proteger colchones con cubre colchón o cubre sommier y las almohadas con fundas protectoras. De lo contrario lavarse como procedimiento de lavado estándar o limpiarse en seco.
- Limpieza y desinfección de los instrumentos de limpieza y espacio de trabajo al inicio y finalización de la jornada laboral con una solución desinfectante.
- No compartir los instrumentos de trabajo.

MUCAMAS – LIMPIEZA DE HABITACIONES

De acuerdo al procedimiento de limpieza de habitaciones se recomienda incluir las siguientes buenas prácticas:

- Limitar la presencia de dos mucamas por piso.
- Establecer un espacio de guardado de blancos por piso evitando su posible contaminación.
- Para habitaciones en check-out se recomienda ventilar la misma durante 24 horas manteniendo las ventanas abiertas. Transcurrido dicho tiempo se deberá retirar toda la ropa de cama y baño previo a la limpieza de la habitación.

- Desechar todos los amenities de la estada anterior, salvo aquellos que permitan su desinfección, a los cuales se les deberá realizar la misma previa a su reutilización.
- Desechar los residuos de la habitación en bolsas individuales (rollos de papel higiénico y otros), en casos de huéspedes con síntomas sospechosos o positivos utilizar bolsas rojas para su identificación.
- Correcta limpieza y desinfección del mobiliario que contiene la habitación (control remoto, mesas de luz, escritorio, caja de seguridad, veladores, perchas, picaportes, porta tarjeta, ventana, tv, teléfonos, etc.)
- Cubrir control remoto de aire y televisor con un film o protector plástico que facilite la limpieza.

EPP necesarios: barbijos/tapabocas, guantes y camisolín.

LAVANDERÍA

Recomendaciones generales para el sector:

- Manipular la ropa sin sacudir.
- La ropa sucia debe mantenerse en bolsas evitando la posible contaminación del sector.
- Lavar las mantas en agua tibia y luego secar al aire o en secadoras a temperatura fría o limpiar en seco.
- Se recomienda para ropa que soporte altas temperaturas, que la ropa de cama y de aseo personal se lave de forma mecánica en ciclos de lavado completos con agua a 60-90°C. En caso de lavar con agua fría se debe asegurar que luego pase por la temperatura adecuada.
- Disponer de alcohol en gel.

EPP necesarios: barbijos/tapabocas y guantes.

ÁREAS PÚBLICAS

Recomendaciones generales para el sector:

- Ventilación adecuada de ambientes.
- Mantener una temperatura aproximada a los 24°.
- Limpieza y desinfección frecuente de: picaportes, barandas, puertas, marcos de puertas, botoneras de ascensores, perillas de luz, mesas, sillones, alfombras, enchufes, y todo tipo de superficie que pueda ser tocada.
- Limpieza y desinfección frecuente de baños de cortesía.
- En ascensores se deberá sugerir el uso individual, grupo familiar o bien no ocupar más del 30% de la superficie de la cabina. Estas indicaciones deben ser legibles y estar ubicadas en un lugar visible.

EPP necesarios: barbijos/tapabocas y guantes.

MANTENIMIENTO

Recomendaciones generales para el sector:

- Revisar diariamente el funcionamiento e higiene de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable, entre otros, procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
- Realizar limpieza recurrente de filtros y revisión del sistema de aire acondicionado.
- En caso de tener que ingresar a una habitación extremar las medidas de bioseguridad (iguales recomendaciones del equipo de mucamas).
- Disponer de alcohol en gel.

EPP necesarios: barbijos/tapabocas.

ALIMENTOS & BEBIDAS

Recomendaciones generales para el sector:

- Los colaboradores integrantes del sector deben respetar un estricto protocolo de la higiene personal (limpieza de manos e higiene respiratoria).
- Realizar la limpieza y desinfección previa de la mercadería recibida antes de su almacenado en los depósitos asignados para tal fin.

- Mantener una estricta limpieza de los depósitos de alimentos (almacenes, cámaras frigoríficas, heladeras, freezers, etc), prohibiendo el ingreso a los mismos por personal no autorizado y sin haber realizado una higienización previa para su ingreso.
- Limitar el acceso al sector de cocina sólo para los colaboradores que cumplan su jornada laboral dentro de la misma.
- Diferenciar los sectores de guardado de vajilla y elementos de cocina limpios, evitando que entre en contacto con otros elementos ya utilizados a la espera de su lavado.
- La vajilla utilizada debe lavarse y desinfectarse en lavavajillas incluidos los artículos que no se han utilizado pero que pudieron haber estado en contacto con otros colaboradores o huéspedes. La temperatura de lavado recomendado es de 80°C.
- En caso de realizar lavados manuales se deben seguir los pasos habituales: lavar, desinfectar, enjuagar.
- El secado y fajnado se debe realizar con paños de tela sanitizado reutilizable y alcohol al 70%.

EPP necesarios: barbijos/tapabocas.

Recomendaciones para el servicio de alimentos y bebidas:

- Mantenión de los servicio habituales (desayuno /cena buffet y almuerzo ejecutivo) con asistencia del Personal (no autoservicio).
- Flexibilizar el horario de desayuno. Ampliar el horario de desayuno propicia un mejor orden de horarios para el staff de servicio y cocina y el cumplimiento del distanciamiento social.
- El servicio de room service debe ser trasladado en un carro y entregado en la puerta de la habitación sin ingresar a la misma, debiendo estar todos los insumos y utensilios en una bandeja cubierta evitando su posible contaminación durante el traslado.
- Ofrecer la reserva previa de horario, lo cual permitirá planificar la cantidad de personas, desde el día anterior, estableciéndose un tiempo prudente del consumo del servicio para cada turno y el cumplimiento del distanciamiento social.
- Priorizar la utilización de servilletas descartables y mantelería de un solo uso, la misma se cambiará tras la utilización de cada huésped.
- En los servicio de bar y restaurante, se deberán tomar las medidas de bioseguridad necesarias para el cuidado de los huéspedes y colaboradores, garantizando la distancia minima requerida entre los comensales, limpieza y desinfección del sector antes y después de cada servicio, disponer de alcohol en gel, buena ventilación y climatización.
- Al ingresar a los servicios los huéspedes deberán en forma obligatoria desinfectar manos y calzado en las estaciones de sanitizacion, presentarse con el barbijo y retirarse el mismo únicamente para consumir alimentos.
- No disponer utensilios platos, vasos, etc. en las mesas antes de la llegada de las y los comensales.
- Presentar la carta en formato digital o plastificado para facilitar su desinfección.
- Ofrecer bebidas cerradas en botella o lata.
- Promover el cargo a la habitación para evitar la manipulación de medios de pago durante el servicio.
- En el caso de contar con la habilitación para la realización de eventos en salones se deberán tomar las mismas medidas recomendadas para el sector de bar y restaurante. Se recomienda manejar una lista con el nombre de todos los asistentes al mismo y un número de contacto.

TRATAMIENTO DE LOS RESIDUOS

Recomendaciones generales:

- Proveer de bolsas/cestos/recipientes de acumulación del descarte de EPP y si se utiliza ropa de trabajo descartable. Estos residuos deberán ser desechados del establecimiento en forma diaria.
- Señalizar los lugares destinados a la disposición de residuos y mantener la limpieza y desinfección de los depósitos de residuos.

EPP necesarios: barbijos/tapabocas y guantes.

RECOMENDACIONES PARA EL ACCESO DE HUÉSPEDES A LOS SERVICIOS DEL HOTEL

Estos servicios se encuentran limitados o suspendidos de acuerdo a la fase de distanciamiento/aislamiento social preventivo y obligatorio que atraviesa cada localidad, con lo cual la apertura queda a criterio de cada hotel y con la autorización sanitaria de su jurisdicción. En caso de realizar la apertura se deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

PILETA

- Limitar el uso y acceso a la misma, garantizando las medidas de precaución recomendadas (distanciamiento social, limpieza, desinfección, etc.).
- Determinar los espacios de ingreso y egreso de la piscina.
- Contar con alfombras sanitizantes al ingreso al sector e higiene de manos.
- Distanciamiento de reposeras, mesas y sombrillas.
- Limpieza y desinfección constante de mobiliarios del sector (reposeras, sillas, mesas, sobrilla etc.), de barandas y griferías de duchas sanitarias y vestuarios.
- Establecer espacios demarcados para depositar las toallas usadas en los cestos.
- Uso obligatorio del barbijo durante la circulación del sector quedando exceptuado su uso durante el ingreso a la piscina.
- Ventilación de piscinas cerradas.
- Se utilizará productos de desinfección del agua adecuados para la eficaz desinfección.

EPP necesarios: barbijos/tapabocas y mascara.

ACTIVIDADES RECREATIVAS

- Se realizarán al aire libre respetando el distanciamiento social recomendado.
- Las actividades que se realicen en espacios cerrados (salones) se indicará la cantidad máxima de asistentes.
- Antes de iniciar la actividad los huéspedes deberán en forma obligatoria desinfectar manos y calzado en las estaciones de sanitización, presentarse con el barbijo y retirarse el mismo únicamente para realizar la actividad.
- Restricción del uso del play room, se otorgarán turnos y realizará la desinfección de los elementos de juego al finalizar cada turno.

EPP necesarios: barbijos/tapabocas y mascara.

GUARDERIA "MINI CLUB" Y KINDER

- Priorizar las actividades infantiles al aire libre.
- Para la realización de actividades didácticas, lúdicas y recreativas de los niños serán organizadas por turnos y se dispondrán de kits individuales para evitar la manipulación de elementos y de mesas respetando el distanciamiento recomendado.
- Al finalizar las actividades, los espacios, mobiliarios y elementos serán desinfectados antes de su nuevo uso.
- Antes de iniciar la actividad los niños deberán en forma obligatoria desinfectar manos y calzado en las estaciones de sanitización.

EPP necesarios: barbijos/tapabocas

SPA

- Ventilar los ambientes del sector (lobby, gimnasio, gabinetes y circuito hídrico)
- Limpieza y desinfección de picaportes de puertas de ingreso al spa, vestuarios, gimnasio, gabinetes y baños y sus respectivos accesorios.
- Limpieza y desinfección de elementos informáticos (teclado, mouse, teléfono) y mobiliarios en área recepción y lobby.
- Al ingresar al sector, los huéspedes deberán en forma obligatoria desinfectar manos y calzado en las estaciones de sanitización, presentarse con el barbijo y retirarse el mismo únicamente para utilizar algún servicio.
- Organizar la circulación de personas y la distribución de espacios con señalética para evitar aglomeraciones.
- Suspensión del autoservicio de hidratación (agua con limón en jarras y te)

GIMNASIO

- Limitar el acceso a 4 persona o grupo familiar en turnos de 45 minutos de duración, previa reserva del mismo, dejando un intervalo entre cada turno de no menos de 15 minutos para la limpieza y desinfección del espacio y equipamiento.
- Indicar con señalética las distancias recomendables entre personas.
- Distribución de mobiliario y maquinas acorde al distanciamiento recomendado.
- Al ingresar a los servicios los huéspedes deberán en forma obligatoria desinfectar manos y calzado en las estaciones de sanitización.
- Mantener las ventanas abiertas para la correcta ventilación natural.
- Uso obligatorio del barbijo durante la circulación del sector quedando exceptuado su uso durante la actividad física.
- Establecer espacios demarcados para depositar las toallas usadas en los cestos.
- Suspensión del autoservicio de hidratación (agua con limón en jarras y te).

EPP necesarios: barbijos/tapabocas y guantes.

CIRCUITO HIDRICO Y ZONAS DE TEMPERATURAS

- Limitar el acceso a 3 persona o grupo familiar en turnos de 30 minutos de duración en cada servicio, previa reserva del mismo, dejando un intervalo entre cada turno de no menos de 30 minutos para la limpieza, desinfección y ventilación.
- Uso obligatorio del barbijo durante la circulación del sector quedando exceptuado su uso durante el momento específico que realizará el circuito.
- Al ingresar al sector los huéspedes deberán en forma obligatoria desinfectar manos y calzado en las estaciones de sanitización.
- Establecer espacios demarcados para depositar las toallas usadas en los cestos.
- Se utilizará productos de desinfección del agua adecuados para la eficaz desinfección.
- Suspensión del autoservicio de hidratación (agua con limón en jarras y te).

EPP necesarios: barbijos/tapabocas y guantes.

TRATAMIENTOS ESTETICOS Y MASOTERAPIA

- Se otorgan turnos para tratamientos de 50 minutos, previa reserva del mismo, dejando un intervalo entre cada turno de no menos de 60 minutos para la limpieza, desinfección y ventilación del gabinete.
- Uso obligatorio del barbijo durante la circulación del sector quedando exceptuado su uso durante el transcurso de la terapia solicitada.
- Dentro del gabinete antes de iniciar el tratamiento el huésped deberá higienizarse las manos con agua y jabón o alcohol en gel al igual que los terapeutas deberán colocarse alcohol en gel sobre sus guantes.
- Desinfección frecuente de los elementos de uso habitual para la realización de masajes (piedras, espátulas, recipientes etc.).
- Los blancos utilizados en los tratamientos será de un solo uso.

EPP necesarios: barbijos/tapabocas, máscaras o gafas, guantes de nitrilo, cofia o red para el cabello.