

Webinar Seggitur:

“Cómo actuar en caso de retroceso de fase o si se produce un positivo en nuestro establecimiento”

Fecha: 10-jul-2020 Formador: Jordi Sanjuan –HOSBEC (Asociación Hotelera y Turística C. Valenciana)

Webminar

Cómo actuar en caso de retroceso de fase o si se produce un positivo en nuestro establecimiento



Formador: Jordi Sanjuan – Responsable técnico HOSBEC-SALUD
10 de julio de 2020

Asociación Empresarial Hotelera
y turística de la Comunidad Valenciana



Índice

1. Presentación HOSBEC
2. Cómo actuar en caso de retroceso de fase
3. La preparación previa aparición de casos en el alojamiento
4. Actuación ante un posible contagio en un alojamiento.
5. Gestión de la crisis sanitaria



Webinar Seggitur:

“Cómo actuar en caso de retroceso de fase o si se produce un positivo en nuestro establecimiento”

Fecha: 10-jul-2020 Formador: Jordi Sanjuan –HOSBEC (Asociación Hotelera y Turística C. Valenciana)

HOSBEC

Asociación empresarial hotelera y turística
de la Comunidad Valenciana

www.hosbec.com

HOSBEC-SALUD: Asesoría en materia
sanitaria:

- Formación
- Consultoría / auditorías en
 - Higiene alimentaria (APPCC...)
 - Higiene hídrica (piscinas, legionela...)
- Atención a crisis sanitarias,
representación al sector...

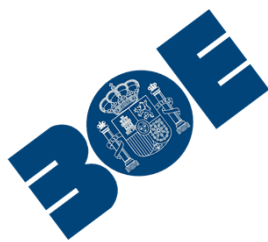
FUNDACIÓN	1977
ÁMBITO TERRITORIAL	COMUNIDAD VALENCIANA
DOMICILIO SOCIAL	BENIDORM
FECHA ACTUALIZACIÓN	JUNIO 2020

DATOS DE REPRESENTATIVIDAD		
	TOTAL OFERTA*	REPRESENTACIÓN
BENIDORM		
Sobre la oferta HOTELERA	42.625	85,3%
Sobre la oferta CAMPINGS	11.596	
Sobre la oferta APTOS. TURÍSTICOS	31.750	26,2%
ALICANTE PROVINCIA		
Sobre la oferta HOTELERA	76.108	17,1%
Sobre la oferta CAMPINGS	30.419	14,7%
Sobre la oferta APTOS. TURÍSTICOS	249.365	1,4%
VALENCIA PROVINCIA		
Sobre la oferta HOTELERA	40.028	18,3%
Sobre la oferta CAMPINGS	19.917	1,8%
Sobre la oferta APTOS. TURÍSTICOS	77.944	0,0%
CASTELLÓN PROVINCIA		
Sobre la oferta HOTELERA	25.126	22,8%
Sobre la oferta CAMPINGS	21.409	0,0%
Sobre la oferta APTOS. TURÍSTICOS	72.350	0,0%
COMUNIDAD VALENCIANA		
Sobre la oferta HOTELERA	126.901	49,2%
Sobre la oferta CAMPINGS	71.745	19,0%
Sobre la oferta APTOS. TURÍSTICOS	399.659	3,0%

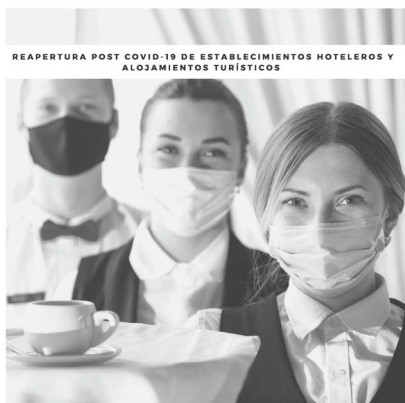
* Fuente: Turisme Comunitat Valenciana. Informe "Oferta Turística Municipal y Comarcal 2019".

Preparado por SG 9/6/20

Página 1



HOSBEC GUÍA



22 JUNIO 2020 | V.5.0 | ©HOSBEC
PULSE AQUÍ SI DESEA VISUALIZAR LOS CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
© ESTE DOCUMENTO ES PRIVADO Y CONFIDENCIAL Y SU USO ESTÁ RESTRINGIDO PARA LOS ASOCIADOS A HOSBEC.
QUEDA PROHIBIDA SU DIFUSIÓN, COPIA, DISTRIBUCIÓN, REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL, SIN EL PERMISO EXPRESO Y ESCRITO DE LA ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE BENIDORM, COSTA BLANCA Y COMUNIDAD VALENCIANA (HOSBEC).



Asociación Empresarial Hotelera
y turística de la Comunidad Valenciana



Cómo actuar ante un retroceso de fase

En función de la situación epidemiológica, particularmente ante pérdida de trazabilidad de contagios en brotes, las autoridades sanitarias autonómicas pueden declarar nuevas medidas de contención:

- Restricción a la movilidad (local / regional)
- Nuevas medidas de protección colectiva: limitación de aforo, prohibición de ocio nocturno o restricciones horarias...
- Refuerzo de medidas de protección individual (mascarillas...)

Algunas reflexiones:

- ¿Cómo afectaría a los turistas alojados o reservas?
- ¿Cómo afectaría a empleados?



Cómo prepararse ante casos de COVID19 en un alojamiento

1. Prevenir contagios
2. Disponer de protocolos de actuación ante personas con síntomas:
 - Disponer EPIs adecuados
 - Termómetros...
3. Establecer un comité de crisis



Principales riesgos de contagio en un alojamiento turístico

- Entre empleados:
 - Porque no se respecta el autoaislamiento de empleados enfermos o contacto estrecho de familiar enfermo
 - Porque no se respetan las distancias interpersonales entre compañeros
- Entre clientes:
 - Porque no se respeta el autoaislamiento ante primeros síntomas
 - Porque no se respetan distancias interpersonales entre grupos
 - (no contemplamos riesgos entre convivientes)



Prevención de contagios entre empleados

- Condiciones laborales (distanciamiento, protección colectiva e individual, limpieza y ventilación)
 - Inspecciones de trabajo -> sanciones
- Vigilancia / supervisión de prácticas entre empleados
 - Distanciamiento / uso de mascarillas
 - Objetos compartidos / desinfección
- Formación
 - Específica y genérica
 - Escrita / aceptación de normas?
- Auto aislamiento ante síntomas o contacto estrecho confirmado o familiar
 - Concienciación / condiciones de IT
 - Previsión de bajas



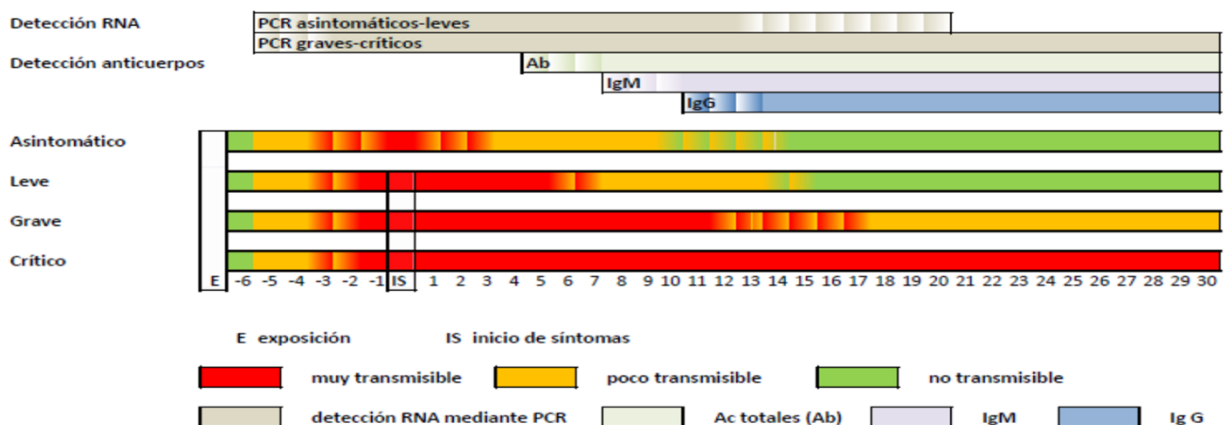
Prevención de contagios entre clientes

- Condiciones de servicio (aforos, limpieza y ventilación, adecuación de servicios...)
 - Sellos / certificados de prevención
- Información al cliente (antes de contratar y en la estancia):
 - Condiciones especiales de servicio
 - El material facilitado en previsión de contagios (mascarillas, guantes, geles...)
 - Los cuestionarios o pruebas de evaluación de salud al que, en su caso, se le va a aplicar, así como cualquier cláusula específica en relación con COVID-19 (seguros médicos...)
 - El procedimiento a seguir en caso de detectar síntomas compatibles con COVID-19
 - Las restricciones sociales y de movilidad que estén establecidas en el destino turístico donde se sitúe el establecimiento
 - ✓ Aceptación de normas / cláusulas
- Obligación del cumplimiento de normas - ¿distanciamiento voluntario?
- FACILITAR ATENCIÓN MÉDICA EN CASO DE SÍNTOMAS



Periodo incubación

- Con un rango de entre 1-14 días, la media es de entre 5 y 6 días



Control proactivo de síntomas empleados

Control proactivo de síntomas (toma de temperatura por ejemplo) no requerido legalmente -> debe valorarse por los servicios de prevención de riesgos sanitarios (asesoría jurídica)

- PCR sólo en el contexto de investigación de casos (prescripción médica)
- Test anticuerpos: en el contexto de estudios de inmunidad en colectivos
- Se recomienda declaración responsable asociada al acceso al establecimiento de:
 - No sufrir síntomas compatibles
 - No haber tenido contacto estrecho los últimos 14 días con personas contagiadas
- Aplicaciones móviles de rastreo de contagios (después del verano):
 - Ayuda a la identificación de contactos estrechos (puede minimizar cuarentenas)
 - ¿Obligatoriedad exigible a empleados?



Control proactivo de síntomas clientes

Control proactivo de síntomas (toma de temperatura por ejemplo) no requerido legalmente -> AEPD: *“la aplicación de estas medidas y el correspondiente tratamiento de datos requeriría la **determinación previa que haga la autoridad sanitaria competente**”*

La denegación del acceso de un cliente a una habitación / alojamiento privado (que no una zona pública) por presentar fiebre podría suponer una vulneración del derecho a la no discriminación

- Se recomienda declaración responsable asociada al acceso al establecimiento de:
 - No sufrir síntomas compatibles
 - No haber tenido contacto estrecho los últimos 14 días con personas contagiadas
 - Ya se ha requerido en control de entrada al país en puertos y aeropuertos
- Aplicaciones móviles de rastreo de contagios (después del verano):



¿Quien es sospechoso de infección?

- Síntomas compatibles (tos seca, fiebre o sensación ahogo)
- Contacto ESTRECHO (desde 2 días antes de inicio síntomas en enfermos, o test PCR en asintomáticos) con contagiado confirmado (contacto directo o estancia menos de dos metros y durante un tiempo prolongado [> 15 minutos])
-
- Contacto CASUAL (compartir misma estancia cerrada con enfermo pero no es clasificado por contacto estrecho – a valorar)



En caso de sospecha de estar contagiado (cliente o empleado)

- Extremar medidas higiénicas
 - Si se dispone de mascarilla quirúrgica, usarla delante de personas
- Comunicación por tfno a servicios médicos:
 - Centro de atención primaria / centros privados
 - Servicios Prevención (Mutua) / Guías (viajes organizados)
- Seguir instrucciones médicas:
 - Aislamiento y evitar contactos estrechos con personas
 - Prueba PCR (<24 h; resultados 24 – 48 h): confirmación en 2/3 días



Gestión de contactos asintomáticos

- Ambos (estrechos y casuales) deben ser informados de su situación
- Contactos estrechos:
 - Vigilancia activa (se deben buscar e identificar a estas personas)
 - Convivientes: aislamiento inmediata (antes de confirmar contagio del enfermo)
 - No convivientes: aislamiento cuando se confirme contagio del enfermo
 - Cuarentena de 14 días (o 10 mínimo), hasta PCR negativa
- Contactos casuales
 - Vigilancia – estar atentos a síntomas
 - No se requiere aislamiento – se valora realizar test de contagio



Alta (laboral) de contagios confirmados

Una vez confirmado contagio, el empleado se reincorporará cuando se cumplan las tres condiciones:

- PCR negativa
- Transcurridos tres días sin síntomas
- Transcurridos diez días desde inicio síntomas



“Cómo actuar en caso de retroceso de fase o si se produce un positivo en nuestro establecimiento”
Fecha: 10-jul-2020 Formador: Jordi Sanjuan –HOSBEC (Asociación Hotelera y Turística C. Valenciana)

- En caso de empleados
 - Baja laboral
 - Limpieza y desinfección del entorno
 - Comunicación e información
- En caso de clientes
 - Solicitar aislamiento y facilitar atención médica (marco legal / seguros...)
 - Comunicación e información (guías / servicios sanitarios / departamentos hotel)
 - Protocolo actuación según directrices autoridades sanitarias autonómicas
 - Desplazamientos / hoteles nodriza
 - Protocolos de información a resto de clientes
- Registro de casos posibles y seguimiento
 - Dos casos posibles (no confirmados) en la misma semana: avisar a Salud Pública

[illegible]

En todos los casos deben aplicarse los protocolos de actuación ante detección de clientes sospechosos de estar enfermos de COVID-19



Secretaría de Estado de Turismo, 2020.
Esta obra está sujeta a la licencia Reconocimientos-CompartirIgual 4.0 Internacional de Creative Commons.
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



Material realizado en colaboración con HOSBEC



Webinar Seggitur:

“Cómo actuar en caso de retroceso de fase o si se produce un positivo en nuestro establecimiento”

Fecha: 10-jul-2020 Formador: Jordi Sanjuan –HOSBEC (Asociación Hotelera y Turística C. Valenciana)

Respecto a desplazamientos / hoteles nodriza

- El cliente prefiere regresar a casa
 - No se puede organizar transporte público
- El aislamiento de asintomáticos / leves en unidades alojativas:
 - Debe disponer medios adecuados (campings, albergues...)
 - Cobertura de gastos si no hay seguros?
 - Impacto mediático
 - Reacción de clientes y empleados
 - Solución: hoteles nodriza

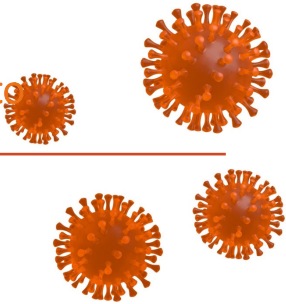


Protocolo ante posibles contagios en el establecimiento

2. Servicios
 - Acondicionamiento de la habitación
 - Protocolos de limpieza en la habitación ocupada y tras check-out
 - Gestión de textiles
 - Gestión de residuos
 - Reparaciones
 - Servicio de alimentos y bebidas
3. Normas para convivientes



Protocolo ante posibles contagios en el establecimiento

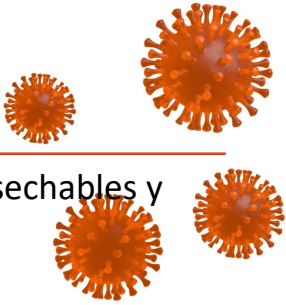


2. Servicios

- Acondicionamiento de la habitación
 - Simplificación mobiliario, disposición de tfno...
 - Dispositivos higiene personal, limpieza...
 - Evitar recirculación aire con otras zonas – L&D filtros a la salida
 - Aislamiento del resto de clientes (planta específica?)
- Protocolos de limpieza en la habitación ocupada:
 - Mínimo semanal
 - Seguir protocolo y medidas de seguridad específicos
 - Formación específica de la persona
- Protocolo check-out:
 - Dejar en cuarentena 7 días o certificar desinfección



Limpieza de habitaciones con contagiados



1. EPI's: protección ocular, mascarilla FFPII, delantales desechables y guantes
2. No personas de riesgo
3. Evitar presencia de clientes o 1,5 m
4. Secuencia:
 1. Ventilación
 2. Retirada de residuos / ropa
 3. Limpieza y desinfección
 4. Higienización de equipos, retirada de EPI's, lavado de manos



Protocolo ante posibles contagios en el establecimiento

• Gestión de textiles

- La ropa de cama y toallas sucias (caso de hoteles y apartamentos con dicho servicio) se colocarán por parte del huésped en una bolsa plástica para tal fin y se cerrará para que el personal del establecimiento lo retire y sustituya por ropa limpia (en caso de ser la persona cuidadora o un empleado del establecimiento quien retire esta ropa, deberá hacerlo con guantes, delantal y mascarilla higiénica de un solo uso, y evitando sacudir o agitar esta ropa).
- El personal del establecimiento encargado de recoger la ropa, la introducirá en una segunda bolsa identificada específicamente como material contaminado para que sea manipulado por los servicios de lavandería con las EPI adecuadas (mascarilla higiénica y guantes) cuando se saque de la bolsa.
- El lavado de la ropa se hará en ciclo de agua caliente de al menos 60°C.

• Gestión de residuos

- Los restos de basura (toallitas, guantes, pañuelos y otros objetos contaminados) se dispondrán por parte del huésped 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 la unidad de alojamiento, la cual se dejará junto a la puerta de salida (pero en el interior) 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.



Protocolo ante posibles contagios en el establecimiento

• Reparaciones

- En presencia de contagiados el personal de mantenimiento deberá protegerse con mascarilla FFP2, batas y guantes (y gafas si se pueden producir salpicaduras), los cuales se desecharán a la salida de la unidad de alojamiento y se lavarán o desinfectarse las manos posteriormente.
- Además, en todo momento se evitará tocarse la boca / nariz / ojos, y si el enfermo está en la habitación, se mantendrá una distancia superior a dos metros.

• Servicio restauración

- A todos los clientes que permanezcan en sus alojamientos en condiciones de aislamiento por riesgo de contagio se les facilitará el servicio de comida / bebidas teniendo en cuenta:
- Que la comida, depositada en una bandeja sobre un carro quede fuera del alojamiento y se avise al cliente para que se la entre (el carro no debe entrar). 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 lavará (vajilla y bandeja) en lavavajillas.



Webinar Seggitur:

“Cómo actuar en caso de retroceso de fase o si se produce un positivo en nuestro establecimiento”

Fecha: 10-jul-2020 Formador: Jordi Sanjuan –HOSBEC (Asociación Hotelera y Turística C. Valenciana)

Protocolo ante posibles contagios en el establecimiento

- Convivientes

- Si la unidad de alojamiento no dispone de dormitorios y aseos separados, en la medida de lo posible se ofrecerá una unidad de alojamiento alternativa a esta persona cuidadora, lo más cercana posible a la primera.
- La persona acompañante también deberá permanecer auto aislada. La autoridad sanitaria realizará la vigilancia activa de estos contactos estrechos.
- En caso de salir (adquirir alimentos, medicamentos u otras necesidades ineludibles), deberá hacer uso de mascarilla quirúrgica.
- Se le facilitará a la persona acompañante, en su idioma, las [normas para el manejo domiciliario de COVID-19](#) del Ministerio de Sanidad.



Directrices en caso de brote en el alojamiento

- El comité de crisis
- Las Autoridades Sanitarias
- Gestión de la información
 - Comunicación a clientes
 - Comunicación a empleados
 - Comunicación a agencias de viaje y gestión de reservas
 - Medios de comunicación / redes sociales



Webinar Seggitur:

“Cómo actuar en caso de retroceso de fase o si se produce un positivo en nuestro establecimiento”

Fecha: 10-jul-2020 Formador: Jordi Sanjuan –HOSBEC (Asociación Hotelera y Turística C. Valenciana)

