



COVID-19,

RECOMENDACIONES PARA LOS PROVEEDORES DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

¡SI EL CORONAVIRUS LE ASUSTA,
LÁVESE LAS MANOS!





ÍNDICE

1. ANTECEDENTES COVID-19	3
ANTECEDENTES	3
Como medidas de preparación, Preverisk recomienda:	3
Ante un caso sospechoso o confirmado en su hotel:	4
2. LOS PROCEDIMIENTOS POSI APLICADOS A COVID-19	5
CÓMO LIMPIAR Y DESINFECTAR	5
Limpieza y desinfección de áreas públicas:	5
Limpieza y desinfección de habitaciones donde estuvieron personas contagiadas:	5
ANEXO 1	6
ANEXO 2	7
CÓMO REALIZAR UNA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN MÁS PROFUNDA?	8
Limpieza profunda - durante la noche (con los huéspedes en el hotel):	8
Nebulización:	9
CUANDO EL HOTEL TIENE A UN SOSPECHOSO O CASO REAL DE INFECTADO:	10
OTRAS ÁREAS IMPORTANTES PARA RECORDAR	10
Comunicación interna:	10
Comunicación externa:	11
Exclusiones:	12
Restaurantes y bares:	12
Guardería:	12
Piscinas y agua:	12
ANEXO	13
CARTA MODELO PARA SER DISTRIBUIDA EN LAS HABITACIONES	13



1. Antecedentes Covid-19

ANTECEDENTES

En la actualidad, la OMS y las autoridades de salud pública nacionales y locales están vigilando de cerca la evolución del número de casos y los países afectados, y cabe esperar que la propagación se expanda más a nivel mundial y que los casos sigan aumentando. Si no hay ningún caso sospechoso o contagiado en sus hoteles, y/o a menos que las autoridades de salud pública locales hagan recomendaciones específicas, debe seguir las mismas pautas que de costumbre.

Si desea acceder a los "Informes de situación" emitidos por la OMS, por favor haga clic en:

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports>

Como medidas de preparación, Preverisk recomienda:

- ❖ Esté atento y siga los consejos de salud pública locales. Las autoridades sanitarias locales pueden establecer restricciones o instrucciones específicas que usted debe seguir.
- ❖ Organice su "Equipo de Gestión de Crisis" en caso de que necesite ocuparse de casos sospechosos o confirmados. Este equipo debería involucrar al Director del Hotel y a ciertos Jefes de Departamento, por ejemplo el de Limpieza, F&B, Atención al Cliente, etc. y a su actual empresa de Consultoría.
- ❖ Revise todos sus procedimientos de limpieza y desinfección habituales, asegurándose de que se aplican eficazmente y se utilizan los productos de limpieza y desinfección correctos. También revise que tiene suficiente provisión de recursos y equipos.
- ❖ **Considere la posibilidad de actualizar la formación de su equipo en:**
 - ◆ Procedimientos POSI, con ejercicios prácticos.
 - ◆ Breve resumen de la enfermedad y su propagación, además de las medidas básicas de higiene y prevención.
 - ◆ Qué hacer en caso de un caso sospechoso o real.
- ❖ Esté preparado para comunicar a los clientes la importancia de una buena higiene personal.

- ❖ Tenga planificada la posibilidad de que clientes o personal tenga que ser confinado dentro del hotel durante un período de cuarentena. Esta planificación debe incluir cómo va a proporcionar alimentos y bebidas a los huéspedes y al personal, y cómo va a proporcionarles cualquier otra cosa que puedan necesitar, como cambio de toallas y sábanas, etc.
- ❖ Provisión de productos básicos: asegúrese de tener al menos dos semanas de suministro de desinfectantes y guantes desechables.

Ante un caso sospechoso o confirmado en su hotel:

- ❖ El posible cliente contagiado y sus acompañantes deben permanecer en sus habitaciones.
- ❖ Contactar visita médica y seguir las instrucciones.
- ❖ Activar los procedimientos del POSI de acuerdo con las directrices de ABTA. Este documento proporciona detalles sobre estos procedimientos. Deben seguirse de manera muy eficiente, por lo que la formación y preparación del personal es muy importante.
- ❖ Recordar a todo el personal y a los clientes la importancia de una buena higiene personal.
- ❖ Siga cualquier recomendación específica dada por sus autoridades locales de salud pública.

2. Los procedimientos POSI aplicados a Covid-19

CUANDO EL HOTEL TIENE UN CASO SOSPECHOSO O REAL:

CÓMO LIMPIAR Y DESINFECTAR

Limpieza y desinfección de áreas públicas:

- ❖ Se debe seguir el plan de limpieza habitual para las áreas públicas y, además, focalizarse de manera especial en las superficies de contacto.
- ❖ Para desinfectar las superficies de contacto se debe utilizar cloro a 1000 ppm u otros productos químicos como Virkon (anexo 1).
- ❖ Utilizar ropa, estropajos, esponjas y bolsas específicas, por ejemplo, identificadas/codificadas por código de colores para evitar la contaminación cruzada.
- ❖ Para los muebles de superficies blandas como sofás, colchones, etc... pueden utilizarse otros procedimientos de limpieza: limpieza a vapor (vaporizador).
- ❖ Aumentar la frecuencia de la limpieza y la desinfección.

Limpieza y desinfección de habitaciones donde estuvieron personas contagiadas:

- ❖ Póngase el equipo de protección personal como por ejemplo guantes antes de entrar en la habitación.
- ❖ Para desinfectar las superficies de contacto se debe utilizar cloro a 1000 ppm u otros productos químicos como Virkon (anexo 2).
- ❖ Para los muebles de superficies blandas como sofás, colchones, etc...; Se pueden utilizar otros procedimientos de limpieza: limpieza a vapor (vaporizador).
- ❖ Utilizar paños, estropajos o esponjas y bolsas específicas, por ejemplo, identificadas/codificadas por código de colores para evitar la contaminación cruzada.
- ❖ La ropa de cama debe lavarse a 65°C durante 10 minutos o 71°C durante 3 minutos.
- ❖ Sólo el personal capacitado en los procedimientos descritos debe participar en la limpieza y desinfección de las habitaciones de huéspedes afectados.

ANEXO 1

Esto es sólo una guía. Puede identificar otras superficies de contacto adicionales.

Superficies de contacto en áreas públicas:

RECEPCIÓN

- ❖ Recepción
- ❖ Máquinas expendedoras
- ❖ Máquinas de Internet / ordenadores para uso de los huéspedes

BARES Y RESTAURANTES

- ❖ Mesas y sillas (reposabrazos)
- ❖ Dispensador de bebidas
- ❖ Utensilios para servirse
- ❖ Barra del bar

ASEOS

- ❖ Los grifos y las manecillas de las puertas
- ❖ Inodoros y otros equipamientos
- ❖ Asegurarse de que haya suficiente papel de baño y jabón

ÁREAS PÚBLICAS

- ❖ Balustradas, pasamanos
- ❖ Botones de ascensor
- ❖ Mandos e interruptores

PISCINAS

- ❖ Bar
- ❖ Hamacas y tumbonas



ANEXO 2

Esto es sólo una guía, pero puede identificar otras superficies de contacto adicionales

Superficies de contacto en habitaciones:

HABITACIÓN:

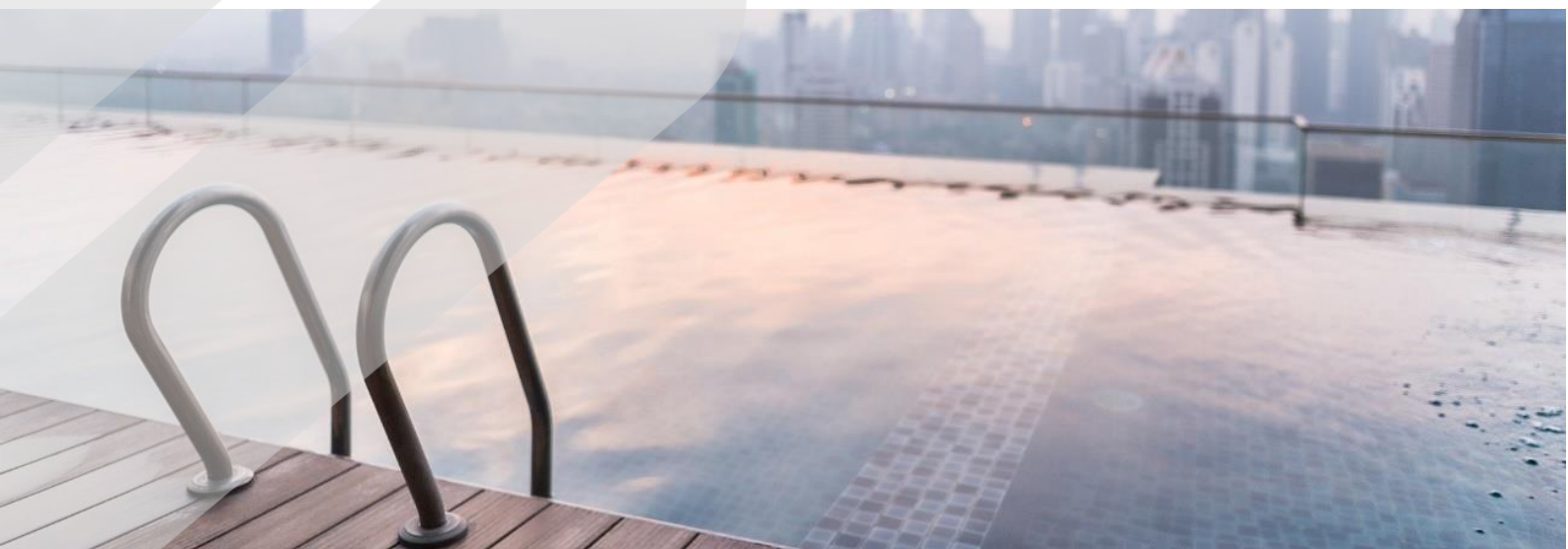
- ❖ Pomos de puerta, armarios...
- ❖ Interruptores
- ❖ Teléfono
- ❖ Mando del aire acondicionado
- ❖ TV - mando a distancia
- ❖ TV botones de control
- ❖ Mesas y sillas
- ❖ Puerta del minibar y su contenido (botellas, latas, snacks...)
- ❖ Cambiar cada día ropa de cama y toallas
- ❖ Se prohíben los vasos de cristal (sólo se permiten vasos de plástico desechables)

BAÑO:

- ❖ Grifos, ducha
- ❖ Botones del baño o interruptores de la luz
- ❖ Lavabo
- ❖ Inodoro
- ❖ Se prohíben los vasos de cristal (sólo se permiten vasos de plástico desechables)
- ❖ Se eliminan 'amenities'

TERRAZA / BALCÓN:

- ❖ Manecilla de la puerta
- ❖ Barandilla



CUANDO EL SISTEMA ANTERIOR FALLA:

CÓMO REALIZAR UNA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN MÁS PROFUNDA?

Limpieza profunda - durante la noche (con los huéspedes en el hotel):

PREPARACIÓN

- ❖ Por adelantado: prepare una lista de todas las superficies que deben ser desinfectadas. Es importante asegurarse de que todas las superficies de contacto se desinfecten adecuadamente. La lista debe incluir todos los puntos de contacto en la recepción, oficinas, bares, restaurantes, discotecas, escaleras, pasillos, ascensores, áreas de piscinas, gimnasio, sauna, vestuarios, baños públicos, terrazas, etc.
- ❖ Planificar qué personal participará, distribuir las tareas por zona, asignar el equipo.
- ❖ Asegurarse de que todo el personal esté debidamente capacitado.
- ❖ Asegurarse de que dispone de todos los materiales y productos químicos necesarios.
- ❖ Avisar a los clientes (mediante carteles) que se realizará una limpieza profunda, y que no habrá acceso a las áreas públicas durante este tiempo: se realizará durante la noche, mientras los huéspedes estén en sus habitaciones.

EJECUCIÓN

- ❖ Sólo debe participar personal capacitado.
- ❖ Asegúrate de que todos los clientes estén en sus habitaciones.
- ❖ Mientras se lleva a cabo la tarea, acordonar las áreas relevantes con conos, señales u otros medios, para evitar el acceso de personas no autorizadas.
- ❖ Póngase el equipo de protección personal (guantes, etc.) antes de proceder a la limpieza.
- ❖ Limpiar las superficies con un detergente.
- ❖ Utilizar paños, estropajos o esponjas y bolsas específicas, por ejemplo, identificadas/codificadas por código de colores para evitar la contaminación cruzada.
- ❖ Desinfectar las superficies de contacto.
- ❖ Para desinfectar las superficies de contacto se debe utilizar cloro a 1000 ppm u otros productos químicos como Virkon.

- ❖ Para los muebles de superficies blandas como sofás, colchones, etc..., pueden utilizarse otros procedimientos de limpieza: limpieza a vapor (vaporizador).
- ❖ Asegúrese de que todas las superficies de la lista estén correctamente limpias y desinfectadas.
- ❖ Deseche los guantes y otra ropa desechable en una bolsa de basura.

Nebulización:

Cuando los sistemas anteriores han fallado, la opción más extrema es cerrar el hotel por unos cuantos días, y llevar a cabo una limpieza profunda extrema:

- ❖ Sigue el mismo procedimiento que antes, pero, además:
- ❖ Las cortinas deben lavarse a 65°C durante 10 minutos o 71°C durante 3 minutos.
- ❖ Se puede contratar una empresa externa para realizar el "Fogging" (nebulización virucida), para desinfectar más a fondo todas las áreas.
- ❖ Se debe prestar especial atención a lo siguiente:
 - ◆ Esquinas de difícil acceso.
 - ◆ Moquetas (pasillos, áreas públicas, etc.), alfombras, etc.
 - ◆ Sistema de aire acondicionado.

CUANDO EL HOTEL TIENE A UN SOSPECHOSO O CASO REAL DE INFECTADO:

OTRAS ÁREAS IMPORTANTES PARA RECORDAR

Recuerda:

¡Si el coronavirus le asusta, lávese las manos!



Comunicación interna:

El personal debe ser consciente de la situación, conocer sus responsabilidades en cuanto a la gestión de la crisis y debe estar bien capacitado en los procedimientos del POSI.

- ❖ Buena higiene personal:
 - Lávese las manos con frecuencia, especialmente cuando haya estado en contacto con personas enfermas, o en cualquier área contaminada como por ejemplo, habitaciones contaminadas.
 - En general, siga las mismas recomendaciones para los clientes (véase más abajo).
- ❖ Sólo el personal capacitado en los procedimientos correctos debe dispensar alimentos, bebidas, etc. a las habitaciones de los huéspedes afectados.
- ❖ Siga los protocolos y procedimientos establecidos y las instrucciones de los expertos.
- ❖ Para evitar la infección, el personal debe ser consciente de cómo y con qué facilidad se propaga el virus, especialmente si entra en contacto con personas infectadas y con áreas o equipos contaminados, es decir, personal de limpieza y recepción.



Comunicación externa:

Está dirigida a los huéspedes para que mantengan la calma y practiquen una buena higiene. Como a la prensa para evitar las "noticias falsas" y el sensacionalismo en los medios de comunicación social:

❖ Recomendaciones básicas para los huéspedes:

- ◆ Mantenga la calma.
- ◆ Prácticas de buena higiene personal:
 - Lávese sus manos con frecuencia.
 - Tápese la boca con un pañuelo de papel o su antebrazo si tose o estornuda.
 - Evite tocar sus ojos, nariz y boca.
- ◆ Mantenga al menos 1 metro de distancia entre las personas contagiadas.
- ◆ El uso de mascarillas no está recomendado. El uso de mascarillas es solo para los que ya están infectados, para prevenir el contagio cuando tosen o estornudan.

❖ Recomendaciones básicas para los huéspedes enfermos:

- ◆ Mantenga la calma.
- ◆ Siga las instrucciones del doctor.
- ◆ Los clientes enfermos deben permanecer en sus habitaciones o seguir las directrices de las autoridades públicas de salud, por ejemplo, en caso de hospitalización.
- ◆ Buena higiene personal:
 - Lávese sus manos con frecuencia.
 - Tápese la boca con un pañuelo de papel o su antebrazo si tose o estornuda.
 - Evite tocar sus ojos, nariz y boca.

❖ Recomendaciones básicas de cara a terceras partes:

Su equipo de control de infecciones debe estar preparado para gestionar cualquier comunicación con los medios de comunicación o las autoridades.

Exclusiones:

- ❖ Personal: todo el personal que esté enfermo debe ser excluido de su trabajo hasta que el médico confirme que puede volver.
- ❖ Clientes (todos): Gestionar como proporcionar comida a todos los huéspedes enfermos en sus habitaciones. Sólo el personal capacitado debe disponer alimentos, bebidas, etc. a las habitaciones de los clientes afectados.
- ❖ Clientes (piscinas): Excluir a los huéspedes enfermos de las piscinas.
- ❖ Niños: excluir a los niños enfermos del club infantil.

Restaurantes y bares:

- ❖ Disponer dispensadores de gel desinfectante en las entradas de restaurantes y bares.
- ❖ Cambiar los utensilios del buffet cada 15 minutos o menos.
- ❖ Proporcionar comida a todos los clientes enfermos en sus habitaciones. Sólo el personal formado en los procedimientos correctos debe dispensar comida, bebidas, etc. a las habitaciones con afectados.

Guardería:

- ❖ Aumentar la frecuencia de desinfección de juguetes y utensilios.
- ❖ El plan de limpieza habitual debe ser seguido en los clubs infantiles, pero además, centrarse más en las superficies de contacto.
- ❖ Se debe usar cloro a 1000ppm u otros químicos como Virkon para desinfectar las superficies de contacto.
- ❖ Utilizar paños, estropajos (o esponjas) y bolsas específicas, por ejemplo, identificadas/codificadas por código de colores (para evitar la contaminación cruzada).
- ❖ Aumentar la frecuencia de la limpieza y la desinfección.

Piscinas y agua:

- ❖ Mantener el cloro lo más alto posible, pero dentro de los niveles recomendados y legales.
- ❖ Eliminar los vasos de cristal. Sólo se permiten vasos de plástico desechables en las piscinas.

ANEXO

CARTA MODELO PARA SER DISTRIBUIDA EN LAS HABITACIONES

El hotel está al tanto de las informaciones en los medios de comunicación sobre la propagación del coronavirus, y por ello estamos haciendo todo lo posible para mantener nuestros clientes seguros y hacer que su estancia con nosotros sea agradable.

Siguiendo el consejo de las autoridades de salud pública, le pedimos que tome estas sencillas medidas para reducir el riesgo de contraer el virus:

- ❖ Lávese las manos regularmente con agua y jabón. Esto le llevará unos 20 segundos
- ❖ Use un pañuelo para taparse la boca cuando tose o estornuda. Téilo en la papelera de la habitación.
- ❖ Si no tiene un pañuelo, usa la manga de su antebrazo
- ❖ Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos sin lavar
- ❖ Si se siente mal, tiene fiebre o desarrolla tos, permanezca en su habitación y llame a recepción usando el teléfono.

En la recepción le darán los consejos necesarios. No vaya al restaurante si no se siente bien, le traerán la comida a su habitación.

Gracias por su cooperación.



Si necesita más asesoramiento o formación especializada para actualizar conocimientos,
por favor contáctenos a:
covid19@preverisk.com