

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y MANEJO DE CASOS DE COVID-19 EN ALOJAMIENTOS HOTELEROS Y PARAHOTELEROS CON FINES TURÍSTICOS

Este protocolo se encuentra en revisión permanente en función de la evolución y nueva información que se disponga de la pandemia en curso. Para verificar la normativa vigente se puede ingresar a <https://www.buenosaires.gob.ar/coronavirus>. La implementación de estos procesos centrados en prácticas mejoradas de desinfección y limpieza profunda, en todas las áreas del alojamiento, tienden a garantizar una experiencia segura y confortable para las y los huéspedes.

Aquí se brindan también medidas de carácter obligatorio y recomendaciones generales para garantizar la salud de las personas, controlar y disminuir la propagación del virus, y brindar un plan de acción ante la ocurrencia de casos sospechosos y confirmados.



Protocolo:

El documento es de aplicación al personal sea propio o contratado afectado a las actividades de los alojamientos hoteleros, e incluye a las autoridades de aquel, como a los huéspedes, clientes y demás concurrentes.



Distanciamiento:

Mantener en todo momento una distancia interpersonal mínima de 2 metros. Controlar el uso de elementos de protección (EP) que cubran nariz, boca y mentón. Cubrirse la boca y la nariz con el codo o pañuelo doblado cuando se tosa o estornude y desecharlo en un cesto con tapa.



Transporte:

Tapabocas en todo momento. Higiene de manos antes, durante y después. Desplazarse provisto de un kit de higiene personal (alcohol en gel, pañuelos descartables). Respetar las distancias mínimas recomendadas. Cubrir la nariz y boca al toser o estornudar con un pañuelo descartable o con el pliegue del codo.



Medidas:

Implementación de medidas control al personal mediante detección de temperatura y/o cuestionarios. No permitir el ingreso de personas con temperatura mayor o igual a 37,5°C o síntomas compatibles con Covid-19.



Lavado de Manos:

Lavado de manos con agua y jabón es la medida principal de prevención. Tiempo recomendado de 40-60 segundos. En caso de no tener acceso a agua y jabón, realizar con soluciones a base de alcohol (alcohol en gel). Se desaconseja el uso de guantes. El uso de los mismos no reemplaza el lavado de manos.



Áreas Públicas:

Desinfectar las áreas de atención al público al menos tres veces al día. Ventilar de forma diaria y recurrente todos los espacios y restringir el uso de aquellos espacios que no puedan cumplir medida. Limpiar y desinfectar las zonas externas.



Protección:

El equipamiento debe constar para todos de un barbijo de tela lavable, deben cubrir nariz, boca y mentón. Los EP serán provistos por el empleador. Son de uso personal. El trabajador debe estar capacitado sobre el uso, estado, conservación, retiro y descarte de los EP.



Ascensor:

El ascensor se deberá usar en forma individual exceptuando que sea utilizado por un mismo grupo familiar.



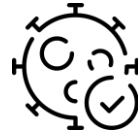
Basura:

Proveer bolsas, cestos y recipientes de acumulación del descarte de EP. Identificar y señalar lugares destinados a la disposición de residuos.



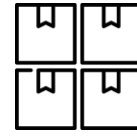
Limpieza de superficies en contacto con confirmados:

Se tendrá en cuenta que los detergentes eliminan la suciedad y la materia orgánica disolviendo el polvo, aceites o grasa, para luego facilitar su eliminación con el enjuague. Enjuagar con agua limpia y desinfectar según sea el caso (método del doble balde/doble trapo) o (método de limpieza y desinfección simultánea en un solo paso). Se recomienda no baldear debido a que favorece la dispersión de gérmenes dentro del área. Se debe "trapear". La limpieza requiere de fricción para remover la suciedad y los microorganismos. La limpieza debería realizarse de modo tal que reduzca la dispersión de polvo o suciedad que pueden contener microorganismos.



Limpieza de lugares en contacto con casos confirmados:

No deben utilizarse métodos de limpieza en seco (escobas, escobillones, plumeros, cepillos, paños, etc.) Utilizar elementos de higiene de un solo paso, es decir que no impliquen limpieza, enjuague y desinfección para reducir el tiempo en la habitación. Las sábanas y toallas sucias deben tratarse por separado del resto de la ropa de otras habitaciones. La ropa sucia debe colocarse en una bolsa especial para este tipo de prendas. Cualquier artículo perdido o encontrado debe colocarse en una bolsa transparente, desinfectarse y guardar en una segunda bolsa sellada herméticamente hasta su devolución final al huésped.



Proveedores:

Acordar con los proveedores un cronograma de entrega que evite la aglomeración de personas. Evitar el contacto con los transportistas, manteniendo la distancia mínima requerida. El personal del establecimiento deberá utilizar tapabocas y guantes de látex para la recepción de la mercadería. Antes de colocar la mercadería en sus lugares de almacenamiento se debe proceder a la desinfección de la misma.



Circulación:

Generar un sólo sentido de circulación, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso principal. Incorporar señalética para organizar mejor la circulación. Señalar claramente o bloquear el acceso a las áreas que se encuentren restringidas. Se prohíbe el ingreso a la piscina, spa y gimnasio.



Seguridad de Empleados:

Comunicar las pautas de distanciamiento social, capacitar al personal y controlar su cumplimiento. Mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima requerida, procurando que el coeficiente de ocupación no exceda 1 persona cada 15 metros cuadrados sobre la superficie libre.



Capacitación:

Se deberá informar y capacitar a los empleados en el reconocimiento de síntomas de la enfermedad (de acuerdo con lo establecido en el Decreto 260/2020 art 15) y de las medidas de prevención del COVID-19 de acuerdo con la información oficial que comunica la Ciudad de Buenos Aires.

América Plaza Hotel

Front Desk.



Publico en Gral:

Son de uso obligatorio los elementos de protección que cubran nariz, boca y mentón. Por tanto, proveedores, clientes, concurrentes y toda persona ajena al establecimiento deberá respetar también esta Resolución.



Consumidor:

Informar las medidas preventivas que el alojamiento toma para preservar su seguridad y salud y la existencia de protocolos que se están implementando. Informar que, para dar cumplimiento a disposiciones de distanciamiento social, 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, la cual podría ser entregada o enviada al momento de ingresar al establecimiento.



Check In/Out:

Cumplir durante los procesos de check-in y check-out las pautas de higiene y seguridad, así como el distanciamiento. Se recomienda llamado telefónico previo para constatar que el usuario no presente síntomas respiratorios y/o fiebre en el momento de la visita. Consultar a las y los

huéspedes en el momento del check-in, si presentan síntomas compatibles con casos sospechosos de COVID-19. Incorporar, medios digitales al proceso del check-in y check-out tales como uso de plataformas o aplicaciones que le faciliten al cliente la carga de información personal que le sea requerida y que permitan reducir el contacto directo.



Lobby:

Señalar los espacios destinados a la espera de turnos de atención, manteniendo en todo momento la distancia interpersonal mínima requerida. Exhibir información oficial de prevención y números de teléfono que el Ministerio de Salud del GCABA haya determinado para la atención de la problemática. Ofrecer gel y toallas de papel. Cuando no sea posible mantener el distanciamiento establecido, el mostrador de recepción deberá contar con una barrera transparente de separación (acrílico, poliuretano, vidrio, etc.) que aisle al pasajero o pasajera y al personal. Minimizar la utilización e intercambio de documentos u objetos. En caso de utilizar tarjetas para la apertura de habitaciones destinar, en la recepción, un recipiente con desinfectante para su depósito o guarda al finalizar la estadía o tras cada uso.



Medios de Pagos:

Ofrecer, alternativas de pago con tarjetas de crédito o medios digitales y el envío de la facturación por el canal de comunicación a opción del huésped, cuando sea posible. En caso de que el pago se realice a través de tarjetas de crédito o débito, se deberán desinfectar tanto las tarjetas como el posnet utilizado con solución de agua y alcohol. En la medida de lo posible, se recomienda usar mamparas o pantallas en las cajas de cobro que aseguren la protección de vendedor/cliente. En caso de no ser posible, deberán usar barbijos, cubrebocas y máscara facial, y respetar la distancia interpersonal mínima requerida.



Covid Positivo:

Ante la sospecha o confirmación de caso COVID-19 el Hotel debe adecuarse a los lineamientos y pautas generales establecidas en los protocolos COVID-19. Las personas con síntomas respiratorios deberán llamar a su cobertura privada; en caso de contar con cobertura pública exclusiva se deberá llamar al 107 (CABA) o 148 (PBA), quienes indicarán los pasos a seguir. Si no fuere posible aislarlo en una habitación, deberá permanecer en un espacio cerrado con puerta, con buena ventilación y baño propio, a más de 2 metros de otras personas y si es posible con separación física mediante mamparas.

Habitaciones y Blancos.



Habitación:

Se deberá retirar de las habitaciones toda la papelería

(anotadores, hojas, folletería, entre otros). En el caso de la información que se deba mostrar obligatoriamente la misma deberá estar plastificada.



Ventilación:

Ventilar las habitaciones el mayor tiempo posible y

durante su limpieza y desinfección. Una vez realizado el check out, dejar liberada la habitación por el tiempo necesario para asegurar su correcta ventilación, limpieza profunda y desinfección.



Blancos:

Clasificar la ropa sucia dentro de las

habitaciones. No sacudir la ropa para lavar. Utilizar guantes de latex para la manipulación de la ropa de cama y de aseo personal. Durante las rutinas de limpieza evitar posibles riesgos de contaminación cruzada entre distintas habitaciones por el uso de los mismos materiales sin su previa desinfección.



Desinfección:

Desinfectar con alcohol al 70% o lavandina al 10%

las superficies de contacto como picaportes, interruptores, teléfonos, control de televisión o del aire acondicionado, mesas, entre otros.



Carros:

No ingresar carros de limpieza en la habitación. Colocar los

objetos perdidos o encontrados en bolsa plástica, desinfectar y guardar en una segunda bolsa sellada herméticamente hasta su devolución final al huésped.



Personal:

Todo el personal del alojamiento que tenga que acceder a la habitación en la que se

alojó un huésped con COVID-19 positivo, deberá llevar el equipo de protección que designen los servicios de riesgos laborales y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido y, siempre que sea posible, mantener la distancia mínima requerida con el cliente.

Alimentos y Bebidas.



Desayuno:

Sólo podrá realizarse mediante las modalidades de servicio en la habitación (room service) o “take away”. En este último, las y los huéspedes podrían retirar su desayuno listo en bandeja, coordinado con el personal del alojamiento. Deberá organizarse por turnos, de modo de respetar la distancia interpersonal establecida.



Horario:

Ampliar el horario para un mejor orden en los tiempos y tareas del staff de servicio y cocina. Promover la selección del menú con antelación a fin de que esté disponible al momento de concurrir al desayuno.



Lavado de manos:

Implementar una adecuada política de lavado y desinfección con solución alcohólica al 70% de la vajilla.



Desinfección:

Limpiar y desinfectar superficies y equipos a utilizar, al iniciar y terminar las tareas. Limpiar y desinfectar varias veces al día las instalaciones y espacios que se utilizan para preparar/almacenar alimentos, como mesadas, alacenas, despensas, depósitos, heladera, electrodomésticos. Lavar la vajilla con detergente y agua caliente. Luego desinfectar con alcohol al 70%. Preparar una solución de agua y lavandina, para la desinfección de las frutas y verduras. Cumplir con las determinaciones de lavado de manos según las pautas difundidas por el Ministerio de Salud, al ingresar a la cocina, manipular basura, toser, recibir la mercadería, al limpiar las superficies y utensilios que estén en contacto con los alimentos, al regresar del baño, luego de trabajar con productos diferentes, tocar elementos ajenos a la elaboración o de realizar otras tareas.



Alcohol en Gel:

Ofrecer a los huéspedes solución de alcohol al 70% y/o alcohol en gel antes de ingresar al desayunador. Los huéspedes deberán arribar al desayunador con barbijo social.



Personal:

Procurar que el personal que no esté involucrado en la preparación de alimentos no ingrese a la cocina ni a los almacenes de alimentos. Organizar el personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas. Mantener la distancia interpersonal mínima requerida, procurando que la densidad de ocupación no exceda en ningún momento 1 persona cada 15 metros cuadrados.



Alimentos:

Cumplir con las disposiciones vigentes en materia de manipulación de alimentos en la elaboración, servicio y almacenamiento de productos.

América Plaza Hotel