

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA MINIMIZAR LA TRANSMISIÓN DE COVID-19 EN EL SECTOR TURISMO

Estamos en un periodo de cuidarnos y cuidar a los demás, ya volverán las ganas de viajar, y el sector turismo será ciertamente un motor de la recuperación.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA MINIMIZAR LA TRANSMISIÓN DE COVID-19 EN EL SECTOR TURISMO

Esta guía de buenas prácticas pretende ser una herramienta de ayuda para que los establecimientos turísticos preparen sus acciones frente a la situación producida por el COVID-19.

Su objetivo es proteger la salud de su personal y de los turistas.

CONTENIDOS

PAG

1. OBJETIVO

3



2. MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN

4



3. MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

10



4. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA DECLARACIÓN DE CUARENTENA / AISLAMIENTO DE UN ALOJAMIENTO TURÍSTICO

15



5. RECOMENDACIÓN GENERAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA INTENTAR CONCILIAR LAS POSICIONES DE LAS EMPRESAS Y DE LAS PERSONAS USUARIAS TURÍSTICAS

19

1.

OBJETIVO

El presente protocolo tiene por objetivo dar a conocer las Buenas Prácticas (en adelante BBPP) a implementar en los Prestadores de Servicios Turísticos para la **prevención y minimización del contagio del COVID-19** tanto de los trabajadores como de los turistas chilenos o extranjeros que visitan Chile.

Para ello, se han tenido en cuenta las diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por el Ministerio de Salud de Chile.

La Subsecretaría de Turismo hará llegar este documento a todos los gremios, asociaciones, organizaciones y trabajadores turísticos para la implementación de estas BBPP y complementar el documento ya enviado de EAT (Establecimientos de Alojamiento Turístico).

Se trata de un documento “abierto” al que se irán incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones, en función de la evolución y/o eventual expansión del virus.

**Quedándonos en casa hoy,
podremos viajar mañana.**

UNWTO

2.

MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN



2.1 MEDIDAS GENERALES

- a. **Designar un Coordinador de Riesgos:** es fundamental designar a un coordinador y/o grupo de trabajo que defina roles y responsabilidades de cada miembro del personal que tenga contacto directo con el turista, para el proceso, preparación y respuestas en posibles casos de riesgo. Este coordinador y/o grupo de trabajo tiene que garantizar que se comunique entre sus trabajadores y turistas, sin excepción, toda la información disponible relacionada con el COVID-19.

El coordinador **garantizará la provisión de equipos de protección personal** (mascarillas, guantes, delantales) y otros insumos (alcohol gel, toalla de papel desechable, jabón) que puedan ser requeridos.

- b. **Informar a los turistas de las prácticas que viene implementando el establecimiento** para reducir posibles riesgos, para que contribuya con estas y así mejorar su percepción frente a las medidas adoptadas.
- c. **Identificar a aquellos turistas** que se encuentren dentro de los grupos de riesgo (mujeres embarazadas, niños, adultos mayores, personas inmunosuprimidas o con enfermedades crónicas).
- d. **Mantener en un lugar visible información sobre:**

Qué es el COVID -19, sus síntomas, formas de prevención, medidas de higiene.

Los servicios de salud disponibles para los turistas que requieran atención médica, teniendo disponible los números telefónicos, las direcciones y los medios de transportes que podrían prestar el servicio.

2.

MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN



2.2 MEDIDAS DE PREVENCIÓN E HIGIENE PERSONAL

- a. **Lavado de manos:** es esencial realizar una higiene de manos frecuente (con agua y jabón por lo menos 20 segundos, o soluciones alcohólicas).



1. Mojar las manos con agua.



3. Aplicar el jabón.



4. Frotar las manos.



5. No olvidar frotar entre los dedos y bajo las uñas.



6. Enjuagar con abundante agua.



7. Secar las manos con una toalla de papel desechable.



8. Cerrar la llave con la propia toalla de papel desechable.



9. Tirar el papel desechable a un basurero con tapa de pedal y, si es posible, con bolsa de plástico, y cerrar el basurero.



20 SEGUNDOS

- b. Mantener una distancia mínima de un metro con otras personas.
- c. Al estornudar o toser, cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables y eliminarlos inmediatamente en un basurero cerrado. Otra medida es usar el antebrazo.
- d. No tocarse los ojos, la nariz y la boca (incluso al llevar puestos guantes), ya que las manos facilitan su transmisión.
- e. Disponer en todos los baños de papel higiénico, jabón para manos y toalla de papel desechable.
- f. Evitar el contacto con animales vivos o muertos de granja o mercados.
- g. Estar atento a síntomas como fiebre alta sobre 38°C, tos y dificultades respiratorias.

2.

MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN



2.3 MEDIDAS DE PREVENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

2.3.1 Programa de limpieza y desinfección

Hay que extremar las medidas de limpieza.

- a. **Realizar limpieza y desinfección (L+D)** frecuentemente de las instalaciones, así como de las superficies (mostradores, barras, manillas, muebles, lavabos, suelos, teléfonos, etc...). Todos ellos son puntos de infección, ya que son lugares que las personas tocan constantemente. Para esta acción, pueden utilizarse desinfectantes de uso doméstico.
- b. **Mejora del stock de productos de limpieza y de equipos de protección.**
- c. **Informar cómo realizar las tareas diarias de forma más segura y capacitar en el uso los equipos de protección individual e higiene.**
- d. **Ventilar** adecuadamente todo el establecimiento.
- e. **Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes de vinilo / acrilonitrilo.** En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón.
- f. En los carros de limpieza se dispondrá de gel o solución desinfectante para manos, pañuelos y guantes desechables, delantales y bolsas de basura.
- g. **Desinfección de maletas** de los clientes con productos desinfectantes cuando llegan al hotel.
- h. **Cubrir los objetos de alto uso**, como, por ejemplo, cubrir con plástico los controles remotos.
- i. Organizar mejor los turnos de limpieza y desinfección, ahorrando recursos. Por ejemplo, se recomienda cerrar y aislar plantas vacías cuando empieza a bajar la ocupación.
- j. Identificar, analizar y modificar aquellos **procesos de interacción entre empleado y turista** para reducirlos al máximo sin mermar en la calidad de la atención.
- k. **Control diario del estado de salud de los trabajadores.** Si se distinguen síntomas de sospecha de infección, activar los protocolos correspondientes.

En hostelería, solo se le recomendará el uso de mascarillas a las personas de servicio en el hipotético caso de que tuviesen que acceder a habitaciones donde se encuentren presentes clientes enfermos o sospechosos (investigados). En todo caso, serán los servicios de prevención de riesgos laborales los que determinarán las medidas de protección individual a utilizar.

2.

MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN



2.3.2 Procedimiento de limpieza en superficies potencialmente contaminadas

- a. Utilizar siempre dilución **recién preparada**.
- b. Para lograr las concentraciones recomendadas a partir de cloro comercial:
 - » Cloro al 5-6% (50-60 g/L): añadir 25 ml de cloro en 1 litro de agua.
 - » Cloro al 4% (40g/L): añadir 30 ml de cloro en 1 litro de agua.

* COMO EJEMPLO, UNA "CUCHARA DE SOPA" EQUIVALE A 15ML.



- c. En **superficies que no se pueda utilizar cloro** se utilizará **etanol al 70%**.
- d. Las **prendas textiles** deben lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado completos a 60°-90°C.
- e. Para la **manipulación** de las **prendas textiles "sucias"** se utilizarán guantes.
- f. **No se debe sacudir la ropa.**
- g. El **personal de limpieza utilizará equipo de protección individual adecuado** (guantes, delantales, etc.) dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación. Estos elementos deben desecharse de forma segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos. En esta materia, se recomienda consultar a los servicios de prevención de riesgos laborales.

2.

MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN



2.4 MEDIDAS ESPECÍFICAS

2.4.1 Procedencia de los turistas

a. Todas las personas que ingresen al país deben tener una cuarentena de 14 días, independiente de su país de procedencia.

b. Signos y síntomas a identificar:

- » Fiebre y escalofrío
- » Tos y estornudos
- » Dolor de garganta
- » Malestar general
- » Dificultad para respirar



2.4.2 En caso de sospecha de sufrir la enfermedad

- a. Al mínimo **síntoma respiratorio** de sospecha de infección (tos, fiebre o sensación de falta de aire), y **si se ha viajado a una zona de riesgo o se ha estado en contacto íntimo con una persona diagnosticada**, hay que activar los protocolos.
- b. **Si un turista reporta los síntomas descritos**, el personal de contacto deberá **colocarse una mascarilla** y posteriormente **proveer de una al turista**, así como de otros insumos que pueda requerir, como guantes, alcohol gel, etc. **Colocarse una mascarilla quirúrgica** cuando se tienen síntomas respiratorios es la primera medida de protección a los demás.
- c. **El personal del hotel solicitará al turista que se dirija al centro asistencial más cercano**. Le proporcionará información de los servicios de salud a los que pueda ser trasladados (números telefónicos, direcciones y los medios de transportes que podrían prestar el servicio).

Es importante brindar apoyo al turista en todo momento

2.

MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN



Considerar dentro de las medidas a grupos con necesidades especiales o a adultos mayores

SI EL RESULTADO ES NEGATIVO

- d. Si se descarta el caso, el turista podrá retomar sus actividades regulares.

SI EL RESULTADO ES POSITIVO

- e. Si el caso requiere hospitalización, se quedará en un establecimiento de salud.
- f. Si da positivo para COVID-19, pero no requiere hospitalización, el pasajero permanecerá aislado en su habitación hasta completar los 14 días. El costo de la estadía durante el tiempo que se mantenga el aislamiento debe ser financiado por cada visitante.
- g. Será atendido por un personal designado para ello, quien tendrá que estar provisto de una mascarilla, guantes y evitará el contacto cercano con el turista (distancia de a lo menos 1 metro) y no permanecerá más de 15 minutos en la habitación.
- h. La autoridad de salud procederá a la identificación de contactos (personas expuestas), las que pasarán una evaluación clínica epidemiológica. De cumplir con el criterio de sospechosos, serán puestos en cuarentena (aislamiento por 14 días) para determinar si desarrollan la enfermedad.



3.

MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS



DIRECCIÓN/GERENCIA DEL ESTABLECIMIENTO



Teniendo en cuenta que **los alojamientos turísticos son entornos con elevado tránsito de personas y cuya convivencia es estrecha**, estos podrían ser puntos donde de manera más fácil se declare la presencia/propagación de casos del virus.

Por ello, las medidas que se proponen son las siguientes:

3.1. DIRECCIÓN/GERENCIA DEL ESTABLECIMIENTO

A la **dirección y/o gerencia** le corresponde la gestión de cualquier incidencia que ocurra en el establecimiento y, entre otras, deberá tener presente lo siguiente:

- » En el hipotético caso de que, de forma aislada, una persona empleada estuviera en situación de **ser caso confirmado o sospechoso** (investigado) de COVID-19, debe abstenerse de asistir al trabajo hasta que se confirmen resultados negativos.
- » **Disponibilidad de recursos:** se debe disponer de los medios económicos y estratégicos suficientes para desarrollar todas las medidas de prevención recomendadas por las autoridades sanitarias.
- » **Coordinador y/o grupo de trabajo:** en caso de declararse la presencia de casos en el establecimiento, se recomienda organizar un comité con las personas responsables y las autoridades sanitarias. Todas las acciones relacionadas con la gestión de la crisis sanitaria deben ser gestionadas por el coordinador y/o el grupo de trabajo, desde la implantación de medidas preventivas hasta las políticas de comunicación con prensa, empleados, clientes, proveedores y agencias de viajes.
- » **Registro de acciones:** se recomienda llevar a cabo un libro o agenda de registro de acciones que se tomen, especificando la fecha, la hora, las personas responsables, etc., y guardar toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, bajas laborales, etc.

Evitar que se generen situaciones de pánico o discriminación hacia sospechosos de contagio o casos confirmados

3.

MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS



DIRECCIÓN/GERENCIA DEL ESTABLECIMIENTO



32. INFORMACIÓN A LOS CLIENTES EN EL CHECK-IN

- » De forma general, deben establecerse los mecanismos de información que las autoridades sanitarias establezcan en caso de detección de casos en la zona o en el propio establecimiento, así como las medidas preventivas específicas que deben establecerse en caso de detectar síntomas compatibles.
- » De forma voluntaria y en función de cómo evolucione la situación, pueden disponer de información genérica sobre qué es el COVID-19 y cómo protegerse ante él. (www.gob.cl/coronavirus/)



3.3. CONSULTAS MÉDICAS

- » Se debe disponer de los números de teléfono de los centros de salud y emergencias, de médicos y hospitales privados para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier persona que pueda estar enferma. Si se tiene sospecha fundada (por sintomatología y procedencia) de que la persona alojada pueda estar afectada de COVID-19, es conveniente, en primer lugar, instar a dicha persona a que realice consulta médica. En caso de que se niegue, el alojamiento turístico ha de comunicarlo al servicio sanitario para que puedan adoptar las medidas preventivas que eviten el contagio.
- » Como medida de precaución, las personas con síntomas deberían ser visitadas por personal médico en la propia habitación.



3.4. DISPONIBILIDAD DE MATERIALES

- » En la recepción, se dispondrá de gel o solución desinfectante (si no hay un dispensador cercano), pañuelos desechables y bolsas de basura.
- » El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes.



3.5. MEDIDAS DE DISTANCIAMIENTO SOCIAL Y LIMPIEZA

- » Para evitar contagios del personal, se recomienda evitar dar abrazos y besos o estrechar las manos con clientes u otras personas empleadas.
- » También se recomienda no compartir objetos con dichas personas. Después del intercambio de objetos entre cada cliente-trabajador (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, lápices, etc.), se realizará una desinfección de manos.

3.

MEDIDAS ESPECÍFICAS
PARA ALOJAMIENTOS
TURÍSTICOS.



SERVICIOS
TÉCNICOS Y DE
MANTENIMIENTO



3.6. LAVAVAJILLAS

- » Se debe comprobar el funcionamiento de todos los lavavajillas, a fin de que sean correctas las temperaturas alcanzadas (superior a 80°C en el enjuague) y la dosificación de productos químicos.



3.7. AIRE ACONDICIONADO

- » Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23°y 26°C, asegurando una renovación del aire suficiente. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.



3.8. DISPENSADORES

- » Se debe revisar al menos diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
- » También se debe vigilar el funcionamiento de sanitarios y grifos de aseos comunes.



3.9. REPARACIONES EN HABITACIONES CON CLIENTES POTENCIALMENTE ENFERMOS

- » Para acceder a habitaciones que precisen de reparaciones con clientes enfermos que permanezcan en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse con el uso correcto de mascarilla, guantes y delantal, los cuales se desecharán y/o lavarán a la salida de la habitación. Además, se deberá desinfectar las manos. El pasajero deberá llevar puesta la mascarilla mientras el trabajador permanezca en la habitación.

3.

MEDIDAS ESPECÍFICAS
PARA ALOJAMIENTOS
TURÍSTICOS.



COMEDORES,
BARES, COCINAS Y
ÁREAS COMUNES



3.10. DESINFECCIÓN DE MANOS DE CLIENTES

- » El personal de servicio del comedor deberá recomendar a los clientes que limpien sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del comedor.
- » En los accesos al bar y salones también se debe incentivar su uso a la entrada y a la salida.



3.11. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

- » Se recomienda eliminar los servicios buffet. En caso de que no fuera posible, se deben cambiar frecuentemente las pinzas, los cucharones y otros utensilios de servicio.
- » Evitar la manipulación directa por parte de los pasajeros de los alimentos y equipos, facilitando el servicio a los clientes para minimizar el autoservicio. Se sugiere dar preferencia, según la calidad del servicio, a los materiales y objetos desechables. Se recomienda el uso de guantes.



3.12. CONDUCTAS DEL PERSONAL

- » El personal de servicio no deberá usar mascarilla ni guantes desechables de forma habitual, salvo los indicados para prevenir los riesgos laborales descritos en la evaluación de riesgos del puesto de trabajo. Deberá mantener una adecuada higiene con lavado y desinfección frecuente de manos.
- » Para evitar contagios entre el personal, se recomienda evitar dar abrazos y besos o estrechar las manos con clientes y otros empleados. También se recomienda no compartir objetos con clientes y otros empleados.
- » Se aconseja mantener una distancia de un metro ante cualquier persona.



3.13. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE VAJILLA Y SALONES

- » Se debe lavar y desinfectar toda la vajilla, cubertería y cristalería en el lavavajillas, incluida la que no se haya usado, pero ha podido estar en contacto con las manos de los clientes.
- » Los manteles y servilletas deben ser lavados de forma industrial, aumentando la frecuencia del cambio de manteles. En la medida de lo posible, se utilizarán elementos descartables.
- » Ventilar después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas.
- » Después de cada servicio, se debe realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, manillas de puertas, mostradores de buffets, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos, siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto.

3.

MEDIDAS ESPECÍFICAS
PARA ALOJAMIENTOS
TURÍSTICOS.



COMEDORES,
BARES, COCINAS Y
ÁREAS COMUNES



3.14 DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES

- » Se deben respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala, aconsejando una densidad máxima de 4 personas por cada 10 m².
- » La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra, sea superior a un metro.



3.15 ÁREAS DE RECREO INFANTILES

- » Se mantendrá un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección (L+D) de las zonas infantiles, de los juegos, de las instalaciones, etc.
- » Las personas responsables del cuidado de los niños mantendrán una higiene personal elevada con lavado y/o desinfección frecuente de manos. No se recomienda el uso habitual de mascarillas o guantes desechables, salvo para las tareas que requieran este tipo de protección.

4.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA DECLARACIÓN DE CUARENTENA / AISLAMIENTO DE UN ALOJAMIENTO TURÍSTICO



PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Como se ha mencionado antes, los protocolos para la detección de una persona enferma/diagnosticada de COVID-19 en un establecimiento y la posible declaración de cuarentena o aislamiento del establecimiento serán determinados por las autoridades sanitarias. Lógicamente, deberá mostrarse la máxima colaboración por parte de la gerencia/dirección en el cumplimiento de los protocolos establecidos.

En el escenario epidemiológico actual, la situación más probable es que, ante la detección de un caso confirmado en el establecimiento turístico de un pasajero o trabajador, se ingrese al afectado en un centro sanitario o domiciliario, según criterio de las autoridades sanitarias. Las autoridades de salud pública realizarán un análisis de la situación para la toma de decisiones sobre las actuaciones necesarias para el control de la transmisión de la infección. En este caso, se establecerán los protocolos específicos para tal situación que las autoridades sanitarias determinen.

A continuación, se desarrolla una serie de recomendaciones en dos aspectos que siempre deben tenerse presentes en este tipo de situaciones, como son los procedimientos de limpieza y la gestión de la información. En todo caso, será necesario que estas recomendaciones sean compatibles en todo momento con los protocolos oficiales que se determinen en cada caso.



4.1. PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA

4.1.1. Procedimientos de limpieza en un establecimiento con un caso confirmado

- » En primer lugar, deben aplicarse los **programas de limpieza y desinfección (L+D)** de todos los espacios para asegurar que el proceso de desinfección de superficies potencialmente contaminadas (todo lo que las personas tocan de forma rutinaria: botones, manillas, puerta, barandillas, mostradores, griferías, etc.) se realice de forma adecuada y con la mayor frecuencia posible según los medios disponibles.
- » Las mismas recomendaciones deben aplicarse a la **limpieza y desinfección (L+D)** de **habitaciones**, evitando en este caso posibles riesgos de contaminación cruzada entre distintas habitaciones por el uso de los mismos materiales sin su previa desinfección.
- » **Medidas de protección individual:** se recomienda el uso de guantes desechables en cada habitación, y que el uniforme se cambie/limpie a diario.
- » Se recomienda **ventilar/airear espacios comunes y habitaciones** con la mayor frecuencia posible.

4.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA DECLARACIÓN DE CUARENTENA / AISLAMIENTO DE UN ALOJAMIENTO TURÍSTICO



PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN



- » Se recomienda disponer de vasos desechables para el aseo/enjuague bucal y facilitar gel desinfectante, en las habitaciones.

4.1.2. Procedimiento específico de limpieza y desinfección de una habitación en la que haya estado o está alojada una persona infectada de covid-19

Se debería restringir al máximo el personal no sanitario que entra en la habitación de un pasajero aislado.

Dado que el personal del establecimiento no es personal sanitario, y acceder a zonas donde pueda estar confinada una persona afectada puede vulnerar su derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud, se debería evaluar previamente por el servicio de prevención.

Basándose en las recomendaciones de la OMS en un documento de orientación provisional (febrero 2020) sobre **"Atención en el domicilio de pacientes presuntamente infectados de COVID-19, con síntomas leves"**, y siempre y cuando no se establezcan otras normas por parte de las autoridades sanitarias, se pueden tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- » Todo el personal del hotel que tenga que acceder a la habitación cuando esté presente un pasajero enfermo (camareras de piso, camareros de comedor, etc.) deberá llevar mascarillas adecuadas y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido y, si es posible, mantener una distancia de uno/dos metros del pasajero.
- » La camarera se pondrá un delantal o bata apropiado, mejor desechable, y guantes antes de entrar en la habitación. No se debe meter el carro de limpieza en la habitación.
- » Retirar la ropa de cama y las toallas y ponerlas en una bolsa identificada y cerrarla herméticamente hasta el momento de lavarlas, advirtiendo de ello al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo de la piel). Lavar a máquina a 60° - 90°C con detergente ordinario.
- » No se requiere un tratamiento especial para la ropa utilizada por el pasajero y tampoco es necesario una vajilla desechable, salvo las medidas de protección indicadas anteriormente.
- » El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, vasos, etc.) se eliminará introduciéndolo en una bolsa de plástico que cierre herméticamente y se desechará en la basura. Cuando el pasajero enfermo **abandone definitivamente la habitación**, hay que retirar todos los ele-

4.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA DECLARACIÓN DE CUARENTENA / AISLAMIENTO DE UN ALOJAMIENTO TURÍSTICO



PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN



4.2. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

mentos de aseo (amenities, rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlos.

- » Hacer una **limpieza** y una **desinfección** posterior con **solución recién preparada de hipoclorito sódico** en una concentración de 1/1000 (25 c.c. de desinfectante en un litro de agua). Usar siempre papel desechable para hacer la limpieza.
- a. Para conseguir las concentraciones recomendadas a partir de cloro comercial:
 - » Cloro al 5-6% (50-60 g/L): añadir 25 ml de cloro en 1 litro de agua.
 - » Cloro al 4% (40g/L): añadir 30 ml de cloro en 1 litro de agua.

* COMO EJEMPLO, UNA "CUCHARA DE SOPA" EQUIVALE A 15ML.
- » **En superficies que no se pueda utilizar cloro se utilizará etanol al 70%.**
- » Tener un **esmero especial en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto** como manillas, interruptores, teléfonos, mando a distancia de televisión o del aire acondicionado, mesitas, etc.
- » De forma genérica, no es necesario recurrir a una desinfección química por una empresa autorizada de control de plagas.

Es importante definir con anticipación la **POLÍTICA DE COMUNICACIÓN Y FLUJOS DE INFORMACIÓN**. Ante cualquier situación que afecte al establecimiento en el contexto de la actual situación epidémica por COVID-19, debe definirse, a través del coordinador y/o grupo de personas, una política clara y coordinada de información a los diferentes estamentos implicados, así como un portavoz único para cada estamento: medios de comunicación y sociales, autoridades sanitarias, clientes, agencias y empleados.

4.2.1. Comunicación a clientes

- » La información a los clientes la deben hacer las autoridades sanitarias, de forma consensuada con la dirección del hotel.

4.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA DECLARACIÓN DE CUARENTENA / AISLAMIENTO DE UN ALOJAMIENTO TURÍSTICO



PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

4.2.2 Medios de comunicación/redes sociales

Esta información a los medios debe realizarse prioritariamente a través de los canales de las autoridades sanitarias, procurando que sea consensuada con el establecimiento. Tiene que haber un solo portavoz del establecimiento que se dirija a los medios de comunicación, evitando que haya varias personas informando de la situación y aportando opiniones.

De forma esquemática y acorde con la OMS se establecen los siguientes criterios:

- 1. Generar confianza como base para una comunicación efectiva.** El objetivo más importante es crear, mantener o restablecer la confianza de la población en los responsables que gestionan la crisis y emiten información. Esta confianza permite que el público crea que las autoridades están actuando para salvaguardar la salud, influyendo en el cumplimiento de las medidas de control recomendadas y, por lo tanto, acelerando la contención del brote.
- 2. Comunicar desde el principio.** El anuncio temprano de un brote es la mejor estrategia y contribuye a la contención en una situación donde cada día cuenta. Anunciar tardíamente crea la impresión de que se oculta la información y de que se está más preocupado por evitar la ansiedad pública y por la pérdida de ingresos procedentes del comercio y el turismo que de la protección de la salud pública.
- 3. La transparencia debe caracterizar la relación entre los gestores del brote y la población.** En general, una mayor transparencia provoca mayor confianza. La transparencia también tiene límites, como son los datos confidenciales de pacientes o empresas, que no se harán públicos por razones éticas y legales.
- 4. Respetar la preocupación de la población,** que tiene derecho a informarse sobre aquello que afecta a su salud y la salud de sus familias. Hoy en día, la comunicación eficaz de riesgos se considera como un diálogo entre expertos técnicos y el público. La comunicación de un brote funciona mejor cuando se consideran las opiniones de todos los sectores implicados.
- 5. La planificación de la información debe ser parte importante de la gestión del brote desde el principio.** En las condiciones de una emergencia, la información no se debe decidir en el último minuto; una comunicación de un brote que no se ha previsto de antemano muchas veces está condenada al fracaso.

5.

RECOMENDACIÓN GENERAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA INTENTAR CONCILIAR LAS POSICIONES DE LAS EMPRESAS Y DE LAS PERSONAS USUARIAS TURÍSTICAS



Recomendamos la aplicación de códigos de buenas prácticas que, en la medida de lo posible, concilien las posiciones, tanto de los establecimientos turísticos como de sus clientes.

Nos encontramos ante una situación excepcional, en la que hay una recomendación general por parte de las autoridades sanitarias de no viajar a las zonas afectadas, a no ser de que sea estrictamente necesario, siguiendo el principio de precaución.

Por otro lado, por el momento, estamos en una situación de incertidumbre sobre las consecuencias personales y económicas que pueden derivarse de esta crisis, por lo que sería recomendable, en la medida de lo posible, actuar con flexibilidad, dando la posibilidad de cancelar u ofrecer alternativas de viaje a los usuarios. Igualmente, se recuerda la conveniencia de consultar la cobertura de los seguros que se tuvieran contratados.



**Este es un reto compartido,
todos debemos ser parte de la solución**

UNWTO