

# PROTOCOLLO COVID-19

HOTEL  
FETICHE

BENIDORM

## Información sobre el manual integral para el hotel post-COVID

El Hotel Fetiche ha trabajado durante varias semanas para la creación de unos protocolos para guiar la operación del hotel en su reapertura post-COVID, entrando en el detalle del trabajo de cada departamento para ofrecer las máximas garantías de seguridad a huéspedes y empleados.

Recepción, Pisos (limpieza), Recepción de Mercancías, Mantenimiento, Áreas de Personal, entre otros, son los departamentos que a partir de este momento aplicarán las nuevas medidas en su trabajo diario para afrontar la reapertura de una manera global, que atiende desde la limitación de la ocupación de zonas del hotel, hasta la dosificación correcta de los productos virucidas de eficacia probada.

Estos protocolos han sido creados por los profesionales del Hotel Fetiche en colaboración con HOSBEC, asociación nacional especializada en asesoría, auditoría y formación en salud y seguridad en la industria turística. La colaboración ha dado como fruto este conjunto de protocolos que ofrecen soluciones concretas y aplicables para los hoteles y sus diferentes áreas

Una parte esencial de estos protocolos será la formación de los empleados para asegurar que todos conocen la información para saber cómo actuar en cada una de las tareas que afrontan en su puesto de trabajo. El seguimiento de los empleados, verificando que solo acuden al puesto de trabajo en condiciones óptimas de salud, será también parte imprescindible del éxito de este plan, como también lo es que ningún empleado que pertenece a un grupo de riesgo afronte tareas delicadas, como la limpieza de elementos o zonas con casos sospechosos de COVID-19.

## **Medidas en Recepción**

- Implementación de medidas preventivas en la entrada del hotel, incluyendo el control de la desinfección de las manos y distanciamiento social.
- Implementación del check-in online.
- La utilización de la aplicación móvil como instrumento de información para todas las zonas comunes del hotel, a fin de evitar que se intercambie información en papel o folletos.
- Dispensadores de gel hidroalcohólico en recepción.
- Han sido instaladas mamparas de cristal de suelo a techo en el mostrador de recepción.
- Medidas preventivas del uso de los ascensores (aforo 1 persona)
- Se instalará cinta de señalización y marcas para asegurar un correcto distanciamiento al hacer cola para acceder al mostrador de recepción.

Los protocolos desgranar con detalle las nuevas medidas que abarcan desde la instauración gradual del check-in online para evitar al máximo la manipulación de documentos de forma física, la instalación de mamparas de cristal de suelo a techo en la recepción, respeto de distancia de seguridad o uso de Equipos de Protección Individual (EPI) entre los empleados, desinfección de su puesto y utensilios de trabajo tras cada turno, así como primar el uso de la App del hotel para consultar información y horarios, de nuevo para evitar el intercambio de documentos.

### Servicio de atención al cliente (recepción / conserjería)

Información y comunicación al cliente:

El personal de recepción debe ser capaz de informar al cliente en un idioma comprensible para él, en el contexto de la presente epidemia por COVID-19:

- Los límites de aforo en cada uno de los espacios comunes (restaurantes, cafeterías, piscinas...), y los mecanismos que el establecimiento haya asignado para su control (asignación de horarios o tiempos de uso de servicio, por ejemplo)
- Las normas de uso de espacios reducidos (ascensores, aseos comunes, bloques sanitarios, lavanderías comunes...) así como el respeto de las normas de distanciamiento en los puntos de atención al cliente.
- Las normas que afecten a población infantil.
- Las normas especiales, de haberlas, en cuanto a servicio de limpieza de habitaciones (frecuencias...)
- La obligatoriedad de uso del gel hidroalcohólico en el acceso a los locales compartidos donde se indique su uso.
- Las normas preventivas implantadas en el destino turístico donde su ubique el establecimiento (uso de mascarillas, acceso a playas, comercios, restauración, medios de transporte, espectáculos, mercadillos, salas de fiesta y ocio nocturno...)
- Las normas de actuación ante detección de síntomas compatibles con la enfermedad COVID-19, entre las que debe destacar la obligatoriedad de permanecer en autoaislamiento (afectado y convivientes) ante la aparición de síntomas compatibles con la enfermedad y someterse a evaluación médica.
- Los servicios de atención médica a los que puede recurrir y la vía por la cual solicitar atención médica según los casos (seguros privados, cobertura sanitaria por servicios públicos de salud, teléfono 112 para casos urgentes...), así como farmacias más cercanas

#### CENTROS DE SALUD:

TOMAS ORTUÑO	96 681 65 50	
FOIETES	96 687 05 00	
FOIETES URGENCIAS	96 687 05 01	
RINCON DE L'OIX	96 681 63 45	(24 HORAS)

(Avda Juan Fuster Zaragoza, 1)

## HOSPITALES :

HOSPITAL VILLAJYOYOSA 96 690 72 00

URGENCIAS H.VILLAJYOYOSA 96 685 98 75

CLINICA BENIDORM 96 585 38 50

HOSPITAL IMED LEVANTE 96 687 87 87

El personal de recepción debe estar familiarizado con el protocolo de actuación ante la detección de una persona afectada o sospechosa de estarlo por COVID-19. De forma particular, deben advertir a los clientes con síntomas compatibles con COVID-19 que permanezcan en sus habitaciones hasta que sean evaluados por un médico (se debe tener disponible en todo momento los números de teléfono de las autoridades sanitarias específicos para gestión de casos de COVID19, así como el de médicos y centros de atención médica y hospitales públicos y privados ante la posibilidad de que un cliente pueda estar enfermo). Aunque es probable que los clientes ya estén familiarizados con las medidas básicas de prevención de contagios (distanciamiento social, junto con el frecuente lavado de manos y las normas de etiqueta respiratoria) así como procedimiento de actuación ante síntomas, deben recordarse a través de carteles informativos en los idiomas pertinentes.

### **Medidas de higiene y uso de material de protección por parte del personal de recepción**

Para la higiene de manos, en la recepción se dispondrá de gel o solución desinfectante, pañuelos desechables y papelera con bolsa de basura.

En las tareas de atención directa al cliente donde se estén compartiendo objetos (entrega de llaves, pagos y documentos, gestión de equipaje, etc.) se recomienda hacer uso de guantes, independientemente del uso de desinfectantes de manos.

En caso de no poder mantener la distancia entre clientes o compañeros de 1,5 metros, y no disponer de mamparas separadoras, se hará uso de equipos de protección a determinar por los servicios de prevención.

Desde Hosbec recomendamos mascarillas higiénicas o pantallas faciales. Se recomienda organizar las reuniones de personal en zonas exteriores y mantener distancias interpersonales de 1,5 m.

Todo el personal observará las normas básicas de prevención de contagios por COVID-19:

- Abstenerse de abrazar, besar o dar la mano a los clientes, así como entre el personal.
- Frecuente lavado de manos. La desinfección de manos está indicada después del intercambio de objetos (dinero, tarjetas de crédito, bolígrafo, llaves) con clientes.
- Usar cara interna del codo para tapar la boca / nariz al toser o estornudar, o usar pañuelos desechables y lavarse las manos después.
- Evitar tocarse boca, nariz u ojos.
- Hacer un uso adecuado de EPIs
- Abstenerse de acudir al trabajo ante la sospecha de contagio de uno mismo o un conviviente En cuanto a la ropa de trabajo, debe cambiarse (y limpiarse higiénicamente) a diario - se podrá en este sentido simplificar uniforme o prescindir de tal. En caso de que el empleado se desplace desde su domicilio en transporte público se recomienda se le facilite vestuario que permita cambiarse en el lugar de trabajo.

### **Prevención de contagios a través de objetos compartidos**

Deben analizarse todos los objetos que de manera rutinaria se comparten entre compañeros o entre clientes, aplicando un plan que priorice las siguientes acciones preventivas:

1. Eliminar los objetos compartidos que se pueda. Por ejemplo: eliminar bebidas o golosinas de cortesía en formato autoservicio, prensa, revistas, folletos u otros documentos compartidos o en autoservicio, evitar pago en metálico, potenciar el uso de documentos digitales (facturas, planos, horarios, folletos

informativos...), evitar compartir bolígrafos, implantar llaves digitales desechables u otras tecnologías digitales que eviten uso de llaves, etc.

2. Aplicar un plan de limpieza y desinfección constante de aquellos elementos compartidos o en contacto constante: mostrador, ordenador, cajones, datáfonos... El plan de limpieza documentará procedimientos y frecuencias de limpieza de cada uno de estos elementos. ● Se debe desinfectar cada objeto compartido tras su uso

- Mostradores, mamparas y otros elementos sometidos a potencial contaminación por clientes se desinfectará cada 5 horas.
- Los objetos y superficies en el entorno laboral con riesgo de contaminación (mesas, cajones, y elementos compartidos como ordenadores, teléfonos...) se limpiarán al menos al final de cada turno.
- Debe tener a disposición del cliente (en mostrador o lugar cercano) desinfectante de manos (gel, toallitas...)

### **Distanciamiento social entre clientes**

Las zonas de atención al público se diseñarán para evitar aglomeraciones donde no se respeta la distancia interpersonal de 1,5 metros. Para ello se marcarán estas distancias en el suelo y, en caso necesario se aumentarán los puntos de atención en el mostrador. Se implementarán todas aquellas medidas que resulten efectivas en este sentido, como son las tecnologías de auto check-in o check-in on-line que agilizan estos procesos.

### **Habitaciones y Limpieza**

En las habitaciones se eliminan todos los elementos no esenciales como cafeteras, revistas, folletos o bolsas de lavandería; se reducen las amenities a las esenciales.

Por su parte, el personal mantendrá el protocolo para evitar contaminación cruzada en la limpieza de habitaciones, utilizando papel desechable, de un solo uso. Se introduce el uso de productos virucidas de eficacia probada y se añade el uso obligatorio de EPIs por todo el personal. Además, se impone el refuerzo diario de

desinfección de elementos de manipulación habitual como mando de la televisión, teléfono, manillas, puertas o cortinas; mientras que se añade la pulverización del producto virucida a todas las superficies en habitaciones de salida, que mantendrán el tiempo de seguridad recomendado por el fabricante del producto entre la limpieza y la asignación al nuevo huésped.

El plan de limpieza incluirá documentadamente las EPI requeridas en cada tarea, así como instrucciones para su adecuado uso (frecuencia de renovación, o de limpieza en caso de ropa protectora...). En las limpiezas de habitaciones se requerirá al menos el uso de guantes y mascarillas. Los guantes deberán sustituirse (o higienizarse) tras cada cambio de habitación. Debe asegurarse la limpieza y desinfección del material de limpieza (cubos, fregonas, carros...) al final de cada servicio. Todas las habitaciones / unidades de alojamiento y áreas comunes deben ser ventiladas a diario el mayor tiempo posible (al menos el tiempo en que se realice la limpieza).

Como normas básicas generales:

1. No se realizarán las limpiezas en presencia de cliente en la unidad de alojamiento (el cliente deberá estar informado al respecto)
2. Deberá abrirse balcones y ventanas exteriores en primer lugar para ventilar la instalación.
3. Se seguirá un orden de limpieza desde lo más limpio (mobiliario de habitación) a lo más sucio (baños) y de lo más alto (luminarias, mobiliario) a lo más bajo (suelos).

Se debe asegurar que la limpieza de cuarto de baños (grifería, lavabos, wc, duchas...) se realiza con productos con propiedades desinfectantes (clorados 0,1%, o amonios cuaternarios principalmente).

Si el producto tiene doble propiedad detergente / desinfectante, el proceso se puede realizar en un solo paso. De lo contrario se debe desdoblar en un primer proceso de lavado (con detergente) y un segundo de desinfección (con desinfectante).



Hay que asegurar igualmente que no hay contaminación cruzada a través del material de limpieza de una unidad de alojamiento a otra:

- materiales textiles (bayetas, fregonas), estropajos y cepillos reutilizables deberán aclararse en agua caliente y sumergirse 5 minutos en agua clorada al 0,5% recién preparada (125 cm<sup>3</sup> lejía convencional por litro de agua) o solución equivalente, y aclarar posteriormente.
- No se utilizarán las mismas bayetas para limpieza de baño y mobiliario de habitación, ni para el lavado que para la desinfección en caso de que los procesos se hagan separados.

No obstante, debe tenerse en cuenta:

- En la manipulación de ropa sucia se ha de tener la precaución de no sacudirla o agitarla.
- El lavado de la ropa se hará en ciclo de agua caliente de al menos 60°C .

### **Limpeza y desinfección de habitaciones / unidades de alojamiento tras el check-out de los huéspedes**

En este proceso, además de lo incluido en el apartado anterior, deberán tenerse en cuenta los siguientes puntos:

- Desinfección de todos los objetos que supongan contacto con el cliente: suelos, alfombras, grifería y mobiliario del cuarto de baño, escobilla wc, secadores de pelo, cubos de la basura y de reciclaje, pomos, teléfonos, interruptores, mandos a distancia TV (sustitución de la funda en su caso), mesas y mesillas, sillas y sillones, minibar y su contenido, cafeteras y similares, cadenas de ventiladores y lámparas, alféizares y manillas de las ventanas, termostatos, llaves de luz, exterior enchufes y embellecedores, barandillas, tablas de planchar y planchas, mecanismo de apertura de cortinas y persianas... o En aquellos productos que no puedan desinfectarse con productos clorados se utilizarán otros basados en alcohol 70% o amonio cuaternario (equivalente a cloruro de benzalconio >0,5%) o Las superficies textiles no extraíbles (alfombras, tapicería, cortinaje...) se pueden, previa aspiración, desinfectar con vapor o con desinfectantes específicos a tal fin. Colchas, fundas de

almohadones y otros textiles que se puedan extraer, serán sustituidos y lavados a temperatura superior a 60°C.

- Desinfección de vasos de enjuague bucal (uso de lavavajillas automático) o sustitución por desechable (preferiblemente).
- Desinfección de todo tipo de vajilla y útiles de cocina en lavavajillas.
- Desinfección de secador de pelo (y filtro) en caso de haber sido utilizado
- Sustitución de todos los amenities, bolsas de basura y papel higiénico
- La habitación permanecerá aireada y soleada el mayor tiempo posible
- Deberá garantizarse entre entradas y salidas de clientes que se disponga del tiempo suficiente para realizar el proceso de limpieza y desinfección de forma segura.

### **Gestión de textiles (ropa de cama, toallas...)**

En el servicio de limpieza de habitaciones:

- La manipulación de textiles sucios debe hacerse con guantes y mascarilla y se ha de tener la precaución de no sacudirla o airearla.
- La ropa sucia, si es posible, se sacará de la habitación embolsada para evitar contaminaciones cruzadas y potenciales contagios durante su transporte.
- La ropa limpia no se entrará a la habitación / aseos hasta haber terminado la limpieza de cada zona (salvo suelos)

### **Metodología**

La metodología adoptada se basa en la Gestión de Riesgos a lo largo del circuito en un hotel, tanto para clientes, personal como otros visitantes. Los procedimientos de control han sido desarrollados y adaptados de acuerdo al nivel de riesgo identificado en cada etapa. Estos protocolos tienen como objetivo evitar la propagación de enfermedades, tanto de persona a persona como por medio del entorno (por ejemplo, tocar superficies). Estas guías constituyen la base del programa de formación e implementación posteriores

Esta guía de procedimientos ha sido elaborada teniendo en cuenta el conocimiento actual de diversas fuentes oficiales (OMS, PHE, CDD, ABTA, ICTE, entre otras), a parte del conocimiento y la experiencia propia de HOSBEC.

Hay que tener en cuenta que todas las recomendaciones establecidas en este momento podrán ir sufriendo modificaciones a medida que vayamos obteniendo nuevos conocimientos sobre Covid-19, y sobre todo, la viabilidad operativa de las recomendaciones. Por ello, la comunicación constante entre operaciones y supervisión técnica será muy importante para óptimas adaptaciones.

### **Revisiones de Pre-apertura**

Todas las áreas del edificio han sido debidamente revisadas y garantizadas para asegurar la salud y seguridad de nuestros huéspedes.

### **El Equipo de Gestión de Crisis (EGC)**

#### **EGC = GERENCIA**

El EGC está en funcionamiento y adecuadamente formado. Nuestro consolidado EGC permite gestionar rápidamente los incidentes y, por consiguiente, una respuesta rápida y bien coordinada.

### **Protocolos de confinamiento**

Se ha diseñado un plan de emergencia que puede seguirse en caso de un brote. En caso de que casos confirmados o sospechosos de infección, tenemos planes de acción listos para ser implementados.

## **Normas de actuación ante casos positivos (en investigación o confirmados) de COVID-19 en el establecimiento**

### Identificación e intervención inicial

Ante la mínima duda de que una persona (cliente o empleado) sufra síntomas compatibles con la enfermedad COVID-19, se debe comunicar esta situación al establecimiento para que se aplique el protocolo específico para ello. El establecimiento llevará registro detallado de todas las personas (clientes y empleados) que presenten síntomas, donde constará la información de trazabilidad básica para el seguimiento del caso y que pueda ser requerida por las autoridades sanitarias. En este sentido, ante la aparición de dos casos de personas (clientes o empleados) en el establecimiento con síntomas compatibles con COVID19 en una misma semana sin que haya confirmación negativa por test PCR, el propio establecimiento deberá comunicar la situación al Centro de Salud Pública (servicio de epidemiología) al que pertenezca.

### **Si un empleado comunica síntomas compatibles con la enfermedad:**

- Deberá mantenerse en aislamiento domiciliario hasta que los servicios sanitarios valoren su situación y determinen las medidas a seguir.
- Se procederá a la desinfección preventiva de puesto de trabajo y objetos en su entorno que pudieran ser compartidos con el resto de empleados.
- La empresa comunicará a los servicios de prevención de riesgos laborales tal situación para que haga un seguimiento del caso y valore las medidas preventivas posibles a implantar en el entorno laboral del afectado.
- En caso de confirmarse el positivo, aunque corresponde a las autoridades sanitarias investigar los contactos con esta persona y comunicar al establecimiento y/o personas afectadas las medidas preventivas a aplicar, si esto no sucede deberá ser el propio establecimiento quien comunique esta situación a los contactos más estrechos (compañeros fundamentalmente) del riesgo de contagio y que deben permanecer en vigilancia activa de síntomas (tos, fiebre, dificultad respiratoria...)
- El empleado no se reincorporará hasta recibir alta médica por COVID19.

## **Si un cliente alojado comunica síntomas compatibles con la enfermedad:**

- Solicitar su aislamiento en la habitación / unidad de alojamiento hasta recibir instrucciones por parte de los servicios sanitarios.
- En caso de clientes con viaje combinado (tour-operación), debe establecerse una comunicación con los guías para informar de cualquier persona con sintomatología compatible con COVID19.
- Facilitar atención sanitaria (telefónica o presencial) en la habitación, en coordinación con los guías si procede. o Se debe actuar de la manera más rápida posible para disponer de test de confirmación de la enfermedad cuanto antes (a poder ser en menos de 24 horas desde la comunicación de síntomas)
- Comunicar a todos los departamentos del hotel o alojamiento turístico, especialmente los que puedan requerir acceder a la habitación (limpieza, mantenimiento), la situación de aislamiento de la habitación para que se apliquen los protocolos específicos de actuación.
- Facilitar aquellos medios que el cliente pueda requerir en relación con la enfermedad: termómetro corporal, medicación prescrita...
- Mientras no haya confirmación negativa, la persona quedará en aislamiento domiciliario y aplicará las normas establecidas por el Ministerio de Sanidad / Generalitat Valenciana para aislamientos domiciliarios: o No salir de la habitación o Extremar normas de higiene o Uso de mascarillas quirúrgicas en presencia de otras personas en la habitación
- En caso de confirmación positiva, deberá estudiarse la posibilidad de traslado del cliente a un centro hospitalario(\*) o domicilio particular en las condiciones de seguridad que establecen las autoridades sanitarias para estos casos de traslado.

De no ser posible, se establecerá en colaboración con las autoridades sanitarias un protocolo de actuación según el caso concreto. (\*) En este sentido, desde HOSBEC recomendamos la contratación de seguros que cubra los gastos derivados de la estancia de clientes asintomáticos o leves en hospitales o centros sanitarios donde puedan pasar el periodo de cuarentena hasta doble confirmación de test PCR de SARSCoV-2. En tal caso, esta circunstancia debería ser comunicada al cliente previa contratación.

- En todo caso, recordamos que el establecimiento no tiene

potestad para retener contra su voluntad a una persona en el establecimiento o en su habitación.

**Si el cliente (confirmado o sospechoso de sufrir COVID-19) ya no está en el establecimiento:**

- Si es posible, bloquear la habitación durante al menos una semana
- Aplicar, previo uso, protocolo específico de limpieza de habitación de personas contagiadas

**Programa de formación**

Se ha llevado a cabo una formación generalizada para el personal en relación con los nuevos protocolos para prevenir la propagación del Covid19.

**Planes de comunicación**

Se han establecido planes de comunicación interna y externa para mantener líneas de comunicación tanto con los huéspedes como con los empleados a fin de proporcionar información adaptada a sus necesidades

**Políticas de personal**

Se han aplicado políticas de personal mejoradas dentro de tres ejes principales: higiene personal, distanciamiento social y uso de EPI.

Hemos buscado con sensibilidad formas de proteger al personal de los riesgos de trabajar con huéspedes potencialmente infectados.

## **Registro de acciones**

Un sistema de registro de las acciones realizadas, para demostrar la diligencia debida.

Es importante no sólo actuar, sino también demostrarlo mediante un sistema de registro que muestre todas las acciones realizadas.

## **Proveedores y visitantes**

- El personal de entrega y los conductores deberán llevar una máscara y guantes.
- Se limpiará la entrada de los carros/elevadores del proveedor.
- Se pedirá a los proveedores externos detalles de todas las medidas de higiene y seguridad que hayan tomado con respecto a Covid-19 y se harán controles periódicos de cumplimiento.
- Se hará limpieza y desinfección de las zonas más susceptibles de ser contaminadas

## **Mantenimiento**

- Se han aplicado procedimientos de higiene personal reforzados que incluyen guantes y máscaras para todo el personal.
- Se han reforzado los protocolos de ventilación constante con aire natural.
- El mantenimiento del aire acondicionado en las habitaciones y áreas comunes incluirá una desinfección semanal de los filtros.

## **Lavandería**

- Al ser un servicio externo al hotel, se ha solicitado y recibido el protocolo de actuación de la lavandería contratada externamente.