

COVID-19

Asegúrate de Hacer Tu Parte

RECOMENDACIONES PARA EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO QUE HOSPEDARÁN PERSONAL MÉDICO

En SURA tenemos la responsabilidad de acompañarte en todo aquello que te genere bienestar a ti y a tus trabajadores, y teniendo en cuenta la situación actual del COVID-19, deseamos compartirte algunas recomendaciones para la prevención del contagio entre trabajadores, proveedores, personal de apoyo y huéspedes.

Si bien el objetivo principal es disponer de unos lineamientos para la limpieza y desinfección de las instalaciones, estas requieren de otras acciones conjuntas para preservar las condiciones de salud de empleados y huéspedes. Para ello, el hotel debe definir y/o ajustar algunos de sus protocolos para adaptarlos a las condiciones especiales de los huéspedes.

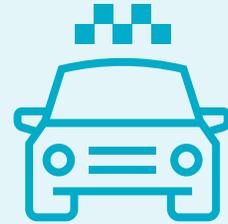




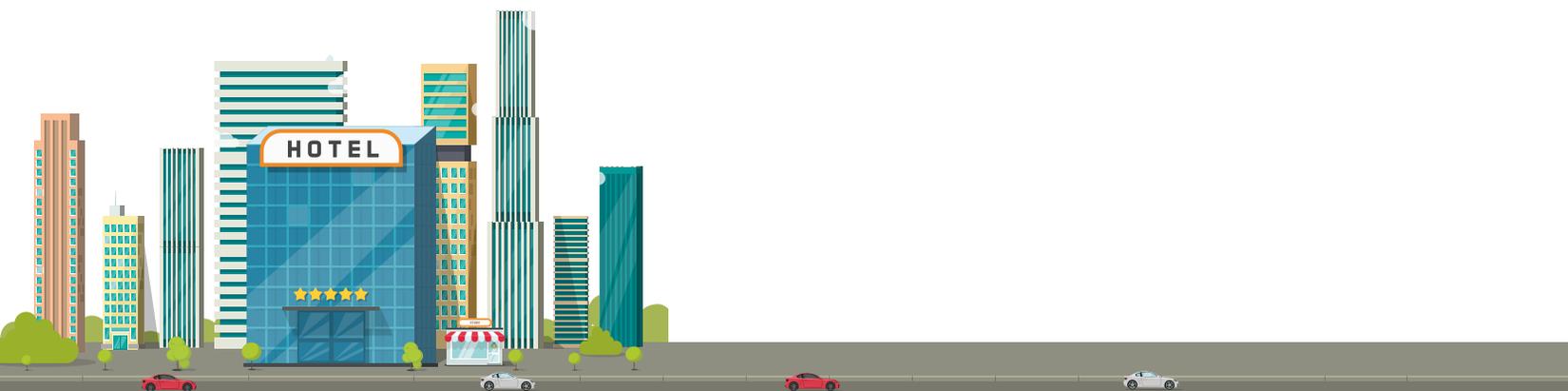
- Brinda información oportuna y veraz a tus colaboradores y a terceros sobre el COVID-19 y todas las medidas de prevención. Conocer el riesgo les permitirá adoptar conductas de cuidado. Puedes usar la tecnología para realizar divulgación de información. En el micrositio de SURA sobre el nuevo coronavirus hay información que puede ser descargada, publicada o enviada por diversos medios: www.segurossura.com.co/covid
- Informa por diferentes medios a trabajadores, personal de apoyo y huéspedes sobre las diferentes medidas de precaución tomadas por el hotel para prevenir el contagio por COVID-19. Ubica información de lavado de mano, higiene respiratoria y distanciamiento social en lugares visibles de áreas comunes y zonas de alta circulación.
- Capacita a tus colaboradores y a terceros que presten servicios a tus huéspedes para reconocer signos y síntomas de la enfermedad, así como sobre las medidas de prevención. Define reinducción dirigida a establecer cómo realizar las tareas diarias de forma segura y sobre colocación, uso, retiro y desecho adecuado de Elementos de Protección Personal (EPP).
- Promueve la notificación oportuna de síntomas de sospecha de infección respiratoria y realiza seguimiento diario al estado de salud de tus colaboradores y el ausentismo asociado a síntomas respiratorios, validando la necesidad de cumplir con el período de cuarentena o de aislamiento preventivo.
- Dota de Elementos de Protección Personal (mascarilla y guantes) a todo el personal que interactúa con huéspedes, personal de limpieza de habitaciones y servicios de lavandería.

- Dispón de recipientes con gel antibacterial para uso de huéspedes, empleados y personal de apoyo.
- Define los procesos o servicios que se mantendrán disponibles durante el período de alojamiento especial y, conforme a ello, identifica y modifica los procesos o tareas de interacción de trabajadores entre sí y con proveedores o huéspedes, procurando reducir el contacto directo entre ellos.

Por ejemplo: disponer de carros para transportar el equipaje colocado ahí por el huésped y dejarlo a la entrada de la habitación. Para servicios a la habitación, dejar a la entrada de las habitaciones el servicio.



- Identifica los elementos de habitaciones que por sus características hagan difícil la labor de limpieza y desinfección como controles de televisores, aires acondicionados, dispositivos de música, teléfonos, entre otros. Evalúa la posibilidad de aislarlos mediante un plástico protector transparente que sea más fácil de limpiar.
- Cierra y aísla pisos vacíos de acuerdo con la ocupación para facilitar la organización de turnos de limpieza y desinfección. Cierra áreas como piscinas y gimnasios.
- Revisa y ajusta las necesidades de stock de productos de limpieza y de Elementos de Protección Personal y refuerza los procedimientos de limpieza del hotel en cuanto a regularidad y efectividad de los productos a emplear.
- Establece un programa de limpieza y desinfección de los filtros de ventilación.



- Fortalece la comunicación con la entidad territorial de salud (secretarías de salud departamentales o distritales) a fin de definir el plan de acción ante la identificación de huéspedes del hotel con sintomatología compatible con COVID-19 que incluya asignación de un espacio retirado de los demás huéspedes y trabajadores y proveer mascarilla quirúrgica.
- Ten a la mano las líneas de comunicación con las EPS a la que se encuentren afiliados los trabajadores y huéspedes.
- Controla la entrada de empleados externos a zonas internas del hotel.
- **Divulga recomendaciones básicas a tus huéspedes para evitar:**



- Que inviten visitantes.
- Hacer actividades grupales.
- Compartir utensilios como teléfonos, computadores, vajillas, cubiertos.
- Compartir comida y toallas de baño.
- Ropa de cama.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA TODOS LOS TRABAJADORES Y PERSONAL DE APOYO.

1 LAVADO DE MANOS:

Lávate las manos en las siguientes situaciones, teniendo en cuenta el protocolo de la OMS:

- a. Al llegar al sitio de trabajo.
- b. Antes de alistar los elementos de trabajo como los de protección personal y los insumos para realizar las tareas o procedimientos.
- c. Para la atención entre huésped y huésped.
- d. Antes de colocarse los elementos de protección personal
- e. Una vez terminados los procedimientos de limpieza y desinfección.
- f. Al terminar la desinfección de los elementos de protección personal e insumos utilizados.
- g. Antes de retirarse del sitio de trabajo.

El lavado se debe realizar con agua y jabón durante al menos 20 segundos, siguiendo las indicaciones entregadas. Sécalas, preferiblemente con una toalla de papel desechable y utiliza esta misma para cerrar las llaves del agua y abrir y cerrar las puertas.

2 ADOPTA MEDIDAS DE HIGIENE RESPIRATORIA:

Utiliza mascarilla convencional de protección nasal y bucal, especialmente si tienes síntomas respiratorios (tos, estornudos, secreción nasal). De esta manera, evitarás contagiar a otras personas. Cambia la mascarilla desechable en cada turno y/o cuando se humedezca.

Si estás sin mascarilla al toser o estornudar, cúbrete con la cara interna del codo o utiliza un pañuelo y deséchalo. Lávate inmediatamente las manos con agua y jabón.

NOTA: si se presenta síntomas respiratorios como tos, secreción nasal o fiebre, se debe consultar con el jefe inmediato la posibilidad de realizar actividades que no impliquen atención al cliente, y si los síntomas empeoran, se debe consultar a las líneas de atención.

3 MANTÉN EL DISTANCIAMIENTO SOCIAL:

Conserva, al menos, un metro y medio de distancia con los demás. Cuando alguien con una enfermedad respiratoria, como la infección por el COVID-19, tose o estornuda, proyecta pequeñas gotas que contienen el virus. Si estás demasiado cerca, puedes entrar en contacto con el virus.



4 EVITA TOCARTE LOS OJOS, LA NARIZ Y LA BOCA:

Las manos tocan muchas superficies que pueden estar contaminadas con el virus. Si te tocas los ojos, la nariz o la boca con las manos contaminadas, puedes transferir el virus de las superficies a tus mucosas.



5 USO DE UNIFORMES:

Deja la ropa de calle en casilleros. Si compartes casillero, coloca tu ropa en una bolsa, solo utiliza el uniforme de dotación en las áreas del hotel. No saques el uniforme del hotel, cámbialo diariamente, no lo laves a casa.



6 LIMPIEZA EN GENERAL:

Lee y sigue cuidadosamente las indicaciones de uso impresas en la etiqueta de los productos de limpieza, estas contienen instrucciones para un uso seguro y eficaz, incluidas las precauciones que debería tomar cuando aplique el producto y los equipos de protección personal requeridos.

Prepara los utensilios, equipos de protección personal e implementos con los que va a realizar la limpieza. Asegúrate de tener buena ventilación mientras los estás usando.

Cualquier limpiador de uso doméstico puede destruir el coronavirus. Los jabones y desinfectantes disuelven la membrana grasa del virus y éste se deshace y se desprende de las superficies e inclusive de la piel.

Mantén un kit de limpieza que contenga guantes desechables, tapabocas, gel desinfectante, pañuelos desechables o toallitas húmedas con una solución de hipoclorito de sodio y un pequeño atomizador con solución desinfectante doméstica.





4 SOLICITA ATENCIÓN MÉDICA OPORTUNAMENTE CUANDO PRESENTES LOS SÍNTOMAS:

Siempre que tengas fiebre, tos y dificultad para respirar, es importante que busques atención médica de inmediato.

Comunícate con tu entidad de salud para recibir orientación telefónica inicialmente. Si los síntomas respiratorios persisten, te deben indicar dónde puedes recibir atención, ya que estos pueden deberse a una infección respiratoria o a otra afección grave. Los síntomas respiratorios con fiebre pueden tener diversas causas y el Coronavirus (COVID-19) podría ser una de ellas.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS.

1 RECEPCIÓN Y BOTONES:

Recuerda aplicar las medidas de precaución generales para la prevención del contagio por COVID-19.



Al personal de recepción se le recomienda evitar los saludos de manos con los huéspedes o con otros empleados. También se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados.

Valida que antes de iniciar su turno se haya realizado limpieza y desinfección del mobiliario de la recepción, pantallas y teclado de equipos de cómputo, teléfonos, datáfonos, equipos de radioteléfono, impresoras y, en general, todos los equipos o elementos de uso compartido por el personal de recepción y/o huéspedes.

Verifica la disponibilidad de gel antibacterial en tu área de trabajo, pañuelos desechables y caneca con tapa para eliminar los pañuelos usados.

Instruye a huéspedes y verifica el cumplimiento del distanciamiento social durante el proceso de ingreso al hotel de todos.

Durante el proceso de ingreso, y después del intercambio de objetos entre cada huésped y el personal de recepción (como documentos de identidad, pasaportes, tarjetas de pago, billetes, bolígrafos) debe realizarse lavado de manos con agua y jabón preferiblemente o con gel desinfectante entre cada atención. Ten presente que el gel antibacterial no reemplaza el lavado de manos con agua y jabón. En caso de no ser posible el lavado de manos, evita tocarte la cara mientras lo haces.

Si el hotel opta por proveer de mascarillas y/o guantes, recuerda que, si bien estos últimos pueden espaciar la frecuencia del lavado de manos, igual se debe evitar tocarse la cara mientras lavas las manos enguantadas. Debes conocer y aplicar el correcto retiro y desecho de los guantes para evitar contaminarse, igual cuidado debes tener para la colocación, uso, retiro y disposición de mascarillas.



2 CAMARERAS Y PERSONAL DE LIMPIEZA:

Recuerda aplicar las medidas de precaución generales para la prevención del contagio por COVID-19.

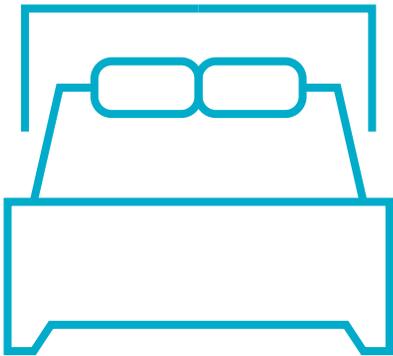
Para la realización de las diferentes tareas del personal, se recomienda en la etapa de preparación para el ingreso a las habitaciones:

Normas de bioseguridad para la realización del procedimiento de limpieza y desinfección de superficies

- a. Cabello recogido.
- b. Evitar el maquillaje (en caso de hombres barba y bigote bien cuidados).

- c.** No portar ningún accesorio: las manillas, anillos, pulseras, relojes y otros accesorios pueden conservar humedad y ser depósitos contaminados, adicional a que no permiten una correcta higienización de manos.
- d.** Mantener las uñas cortas y sin esmalte ya que pueden ser reservorios de microorganismos.
- e.** Conocer y aplicar la secuencia de colocación, uso, retiro y almacenamiento adecuado de los elementos de protección personal o eliminación de los que son desechables.
- f.** Utilizar zapatos cerrados impermeables, guantes y gafas de protección. Si requiere utilizar productos de aseo más fuertes como ácidos y bases utilice guantes de nitrilo.

En los carros de limpieza, se debe disponer de gel o solución desinfectante para manos, pañuelos y guantes desechables, delantales y bolsas de basura.



3 ABRIR VENTANAS PARA LA VENTILACIÓN:

Una vez ingrese, ventila las habitaciones y áreas comunes diariamente. Permitir los cambios de aire es muy importante para limpiar atmósferas viciadas. En lo posible, permite que la iluminación natural también ingrese en ella ya que la luz también ayuda a inactivar el virus.

4 ORGANIZACIÓN DE LA HABITACIÓN:

Antes de iniciar el aseo, separa o elimina aquellos objetos dispersos que hayan sido dejados para su desecho. Continúa con la organización de la habitación de acuerdo con el protocolo definido por el hotel.

Ten en cuenta:

• Limpieza:



Usa guantes de caucho (nitrilo) y gafas de seguridad contra salpicaduras, protección respiratoria, delantal impermeable, cofia desechable y otros guantes como el de látex, según el método de desinfección a utilizar.

Primero, realiza una limpieza convencional que incluya pisos, paredes, sillas, pasamanos, tapetes. Las superficies metálicas, plásticas y objetos se deben lavar con un detergente convencional (detergente líquido o desinfectante multiusos que casi siempre están hechos a base de amonios cuaternarios).

En los puntos de mayor contacto y equipos, usa un desinfectante, rociándolo idealmente con alcohol en concentraciones entre el 60% y 70% (se consigue como alcohol antiséptico para el hogar).

La aplicación de alcohol se recomienda por aspersion, dejándolo actuar durante 10 minutos y dejarlo secar naturalmente.

• Limpieza de baño:



De acuerdo con las condiciones del alojamiento, retira todos los elementos que no serán nuevamente usados incluyendo las toallas usadas.

Aplica el limpiador usual a los espacios y superficies. Limpia la puerta de la ducha, las manijas del control de la ducha, la bañera y los espejos.

Ten especial cuidado con la taza de baño. Empieza por desocuparlo, aplica desinfectante o detergente al bacín y limpia con la escobilla de baño. Deja correr el agua, limpia la tapa del inodoro usando una pequeña escobilla y utiliza también detergente y/o desinfectante.

Aplica el limpiador usual o detergente para limpiar el piso del baño, utilizando trapeadora y cepillos.

- **Limpieza de otras áreas de la habitación:**



Retira las sábanas y las fundas de las almohadas sin sacudirlas. Cámbialas de acuerdo con el procedimiento establecido. Limpia las mesas de noche, el guardarropas y las ventanas.

Los controles de televisores, teléfonos, u otros equipos deben limpiarse con alcohol. Considera que el equipo se puede haber contaminado.

Aplica el limpiador usual al resto de pisos de la habitación. Utiliza agua suficiente para retirar completamente la solución.

Saca las ropas y la basura.

- **Retiro de lencería y desechos:**



Para las ropas, ten en cuenta:

Verificar la disponibilidad de bolsas adecuadas en tamaño y resistencia para guardar la ropa del huésped y de la habitación.

No sacudir la ropa.

Evitar "abrazar" la ropa para llevarla hasta el carro de utensilios para evitar la autocontaminación.

Colocar la ropa dentro de bolsas resistentes y cerrarlas. Ubícalas en el carro de utensilios para trasladar hasta la lavandería.

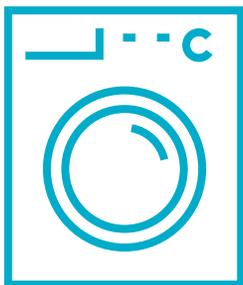
Basura:



Este es un procedimiento importante para evitar contaminar otras áreas. Lleva la basura que se acumuló en las bolsas, sácalas de la habitación y deposítalas en la caneca de basura del carro de utensilios. Retira y desecha los guantes, y lávate las manos para ingresar a una nueva habitación.

- Ubica todos los desechos de lo que ha usado, incluidos pañuelos y máscaras, en una bolsa de basura de plástico.
- Ata la bolsa cuando esté aproximadamente tres cuartos llena.
- Coloca la bolsa de plástico en una segunda bolsa de basura y átalas.
- Trata todos los desechos de limpieza de la misma manera.
- Utiliza guantes y realiza higiene de manos antes de entrar a otra habitación.

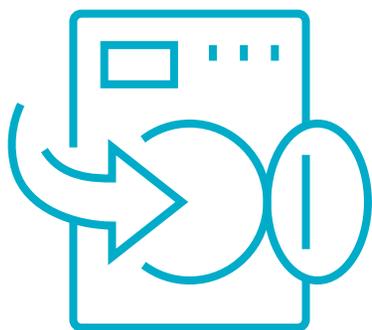
5 LAVANDERÍA:



Preparación:

Usa Elementos de Protección personal (EPP) como guantes, tapabocas, protección ocular, cofia desechable, protector facial completo (si hay riesgo de salpicaduras), calzado impermeable, guantes de nitrilo para compuestos más fuertes y delantal de plástico.





- **Lavado y secado**

a. Mantén bien definidas las áreas de asepsia donde ya están la ropa y lencería limpia y la zona sucia. Ten un flujo de Recepción hasta llegar a la zona limpia sin contaminarla nuevamente. No realices contaminación cruzada entre áreas.

b. Recoge la ropa y lencería teniendo el menor contacto posible con estos objetos, trátalos todos como si estuvieran contaminados.

c. Evita "abrazar" la ropa y usa una cesta o bolsa de ropa mientras la llevas a la lavadora para evitar la autocontaminación.

d. Realiza el proceso de lavado y secado que usualmente se ha realizado de las prendas, cualquier limpiador de uso doméstico puede destruir el coronavirus.

e. Lava la ropa a la temperatura más alta con detergente para ropa. Debería estar por encima de 60°C.

f. Si es posible, seca la ropa en secadora y plancha usando una configuración caliente o plancha de vapor.

g. Lávate las manos antes y después de tener contacto con estos insumos.

- **Desechos:**

Deposita en bolsas y canecas la basura, clasificándola y empacándola de acuerdo con el protocolo de desechos.

Cuando termine el turno, báñate para salir para tu hogar.

6 SERVICIOS DE COMEDOR:

El personal del servicio debe cumplir con las medidas de precaución: lavado frecuente de manos con agua y jabón.

Para evitar contagios del personal, se recomienda evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados. También se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados.

Si es posible, se aconseja que, en todo proceso de atención a huéspedes, se mantenga una distancia de mínimo un metro ante cualquier huésped o compañero de trabajo.

La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, y de una mesa a otra, sea superior a un metro y que los huéspedes puedan ubicarse sentados a más de un metro de distancia.

El personal de servicio del comedor deberá recomendar a los huéspedes lavar sus manos con agua y jabón o utilizar gel desinfectante a la entrada y a la salida del comedor.



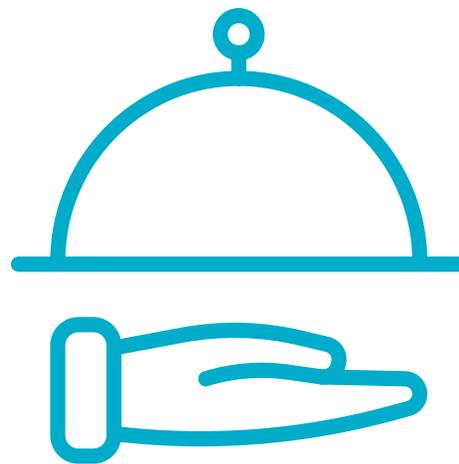
Instruye a los huéspedes para solicitar las cantidades de comida que están dispuestos a ingerir, evitando el desperdicio.

Se debe evitar la manipulación directa por parte de los huéspedes de elementos de la vajilla, previo al servido de los alimentos, facilitando el servicio a los clientes por parte del personal de comedor para minimizar el autoservicio. Igual proceso debe seguirse con líquidos. Estos deben servirse y ubicarse en un lugar para la recogida por los huéspedes uno a uno, evitando que todos los vasos estén ubicados en simultánea y puedan ser tocados por diferentes personas al ser recogidos del lugar.

Evita servir nuevamente los alimentos y, en caso de presentarse, utiliza nuevos utensilios como platos y cucharas, y una vez servidos, entrégalos al huésped. Se recomienda cambiar frecuentemente las pinzas, cucharones y otros utensilios de servicio que están en contacto con la vajilla ya utilizada por los huéspedes.

Servicios a la habitación:

Se recomienda el uso de guantes. Evita ingresar a las habitaciones del hotel cuando realices un “room service”. Mantén la distancia social, establece una rutina para dejar en la puerta el servicio y, posteriormente, pasar a recoger el carro con los elementos ya utilizados, colocando en una bolsa los elementos desechables y cerrarlo. Realizar limpieza de todas las superficies y elementos que fueron utilizados por el huésped (carro, vajilla, cubiertos, entre otros)



Preparación de alimentos:

Se mantienen los estándares para manipulación de alimentos que ya tiene establecido el hotel.

Limpieza:

Utiliza Elementos de Protección Personal (EPP) como guantes, tapabocas, protección ocular, cofia desechable, calzado impermeable y delantal de plástico, para realizar las labores de limpieza. Si requieres utilizar productos de aseo más fuertes como ácidos y bases, utiliza guantes de nitrilo.

Lava y desinfecta toda la vajilla, cubertería y cristalería en el lavavajillas, incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los huéspedes.

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 desechables.

Ventila los salones y comedores después de cada servicio abriendo las ventanas.

Después de cada servicio, se deberá realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, pomos de puertas, mostradores de bufés, y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos.



Realiza los procesos de limpieza habituales, teniendo en cuenta el lavarte regularmente las manos o cuando creas pudiste haberte contaminado.

Aplica el limpiador usual a los espacios, superficies, utensilios de cocina, equipos y otros elementos de trabajo como escritorios, mesas, sillas, barandas, pisos y áreas de uso común, manijas de puertas, llaves, grifos, entre otros.

Desecha los guantes, cofia y respirador al final del turno.

7 SERVICIOS TÉCNICOS Y DE MANTENIMIENTO:



Para acceder a habitaciones que precisen de reparaciones, el personal de mantenimiento deberá, en lo posible, realizarlas cuando no hayan huéspedes y utilizando los Elementos de Protección Personal (EPP) definidos para la tarea.

Evitar tocarte la cara. Aunque tengas guantes, debes lavarte las manos antes y después de colocártelos.

Debes aplicar el procedimiento correcto para la colocación, uso y retiro de los EPP y la eliminación de los que son desechables. El retiro de los EPP solo debe hacerse una vez hayas salido de la habitación, realizando la correcta limpieza de los EPP antes de guardarlos en el lugar definido para ellos y lavarte las manos con agua y jabón terminada la tarea.

Ten presente que le momento más crítico para una posible contaminación es cuando haces el retiro incorrecto de los elementos de protección personal. Video del correcto retiro de los guantes:
<https://youtu.be/8RalR51JR7s>

En caso de ingresar cuando están los huéspedes, mantén el distanciamiento social y solicítales el uso de la mascarilla en caso de identificar signos de infección respiratoria como tos, estornudos, flujo nasal.

8 PERSONAL ADMINISTRATIVO:



Usa mascarilla y guantes desechables. Cámbialos diariamente o cuando estén contaminados.

Permanece atento al cumplimiento de los procedimientos y las condiciones de limpieza.

Promueve la distancia social en el restaurante, ten varios horarios para tomar los alimentos, evita las filas y las mesas concurridas donde se pueda generar mayor contacto.

