

A efectos de garantizar la seguridad sanitaria para turistas y residentes, convirtiendo a la Comunitat Valenciana en un destino seguro por las medidas de prevención y respuesta a casos de COVID-19, **el Hotel Fetiche ha elaborado el siguiente Protocolo de Actuación ante la detección de clientes con síntomas compatibles con la COVID-19** siguiendo las pautas marcadas por la guía de la Consellería de Sanidad de la Generalitat Valenciana con fecha 22 julio 2020.

La guía se enmarca en el desarrollo concreto de las indicaciones del Ministerio de Sanidad a través de las guías elaboradas por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) a propuesta del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, con el oportuno proceso participativo de las organizaciones empresariales y sindicales para:

- a) Hoteles y Apartamentos Turísticos
- b) Balnearios
- c) Campings
- d) Alojamientos Rurales
- e) Albergues / Hostels
- f) Viviendas de uso turístico

## **PROTOCOLO DE ACTUACION DEL HOTEL FETICHE ANTE LA DETECCION DE CLIENTES CON SINTOMAS COMPATIBLES CON LA COVID-19**

### **Primero.- Protocolo de actuación del Hotel Fetiche.**

El Hotel Fetiche cuenta con un protocolo de actuación en el caso de que una persona empleada o cliente muestre sintomatología compatible con la COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y autoridades sanitarias respectivamente, garantizando la protección de datos.

### **Segundo.- El Comité de gestión de crisis en el Hotel Fetiche recae sobre la Gerencia del Hotel .**

Entre las acciones que debe llevar a cabo, estará aplicar las medidas normativas vigentes, así como el presente protocolo, que será de obligado cumplimiento. El establecimiento llevará un 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 los profesionales de salud pública.

**Tercero.-** El Hotel Fetiche, tendrá como contacto para la Comunicación directa La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a través del Centro de Salud Pública correspondiente de cada Departamento de Salud, a la Gerencia del Hotel

### **Cuarto.- Procedimiento ante cliente con síntomas compatibles con la COVID-19.**

4.1.- A todos los efectos, se considera caso sospechoso cualquier persona con un cuadro clínico de infección respiratoria aguda de aparición súbita de cualquier gravedad que cursa, entre otros,

con fiebre, tos o sensación de falta de aire. Otros síntomas como la odinofagia, anosmia, ageusia, dolores musculares, diarreas, dolor torácico o cefaleas, entre otros, pueden ser considerados también síntomas de sospecha de infección por SARS-CoV-2 según criterio clínico.

4.2.- Si una persona cliente empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad o si así lo expresa el o la cliente, se solicitará su aislamiento en la habitación o unidad de alojamiento hasta recibir instrucciones por parte de los servicios sanitarios y se le indicará que debe contactar de inmediato con el teléfono habilitado para ello por la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública (900 300 555 ó el 112). Se le facilitará el número de teléfono y la posibilidad de llamar desde su habitación o alojamiento, si tuviera línea telefónica propia, sin coste por la realización de la misma. El establecimiento proporcionará al o la cliente con los síntomas indicados un termómetro sin contacto si así lo solicita, una vez se le haya informado de que los profesionales de la Conselleria podrán requerir conocer su temperatura. Si el o la cliente contara con un seguro propio que cubriera la asistencia sanitaria por un centro sanitario privado, deberá realizar el proceso de diagnóstico a través de este.

4.3.- En el caso de que el o la cliente contactará con la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, el personal sanitario evaluará la gravedad de la situación clínica del o la paciente y organizará la forma de realización de la PCR según los procedimientos establecidos.

4.4.- En cualquier caso, a la persona cliente con síntomas se le realizará el seguimiento de caso sospechoso COVID-19 y se identificarán sus contactos.

4.5.- La persona cliente con síntomas y acompañantes, deben permanecer en aislamiento preventivo en el alojamiento turístico al menos hasta conocer el resultado de la PCR y se aplicarán las normas de aislamiento domiciliario establecidas en los protocolos (no salir de la habitación, extremar medidas higiénicas y uso de mascarilla quirúrgica en presencia de otras personas. La unidad alojativa o habitación del supuesto caso positivo debe ser distinta de la de las personas contactos, y tendrá preferiblemente baño de uso exclusivo. Para el caso de que el establecimiento no contara con disponibilidad para ello, se adoptarán las medidas de higiene y seguridad necesarias para evitar el contagio, como añadir camas separadas, limpieza permanente del baño después de cada uso, limpieza de superficies y elementos de uso común .

Se procurara que el resultado de la PCR se comuniqué dentro de las 24 horas siguientes desde la toma de la muestra.

4.6.- En el caso en que la persona cliente precise de asistencia sanitaria (telefónica o presencial), contactará con el responsable médico de su seguimiento o con el 112 ó el 900 300 555 si no contara con seguro propio que cubriera esta atención o si así lo solicita.

4.7.- Mientras dure el aislamiento, la persona designada responsable por el establecimiento deberá comunicar la situación a todos los departamentos implicados del hotel, alojamiento turístico, o de la empresa gestora, especialmente los que pudieran requerir acceder a la habitación (limpieza, mantenimiento, y restauración / room services), para que se apliquen los protocolos específicos de actuación y se proteja la seguridad de las personas empleadas.

4.8. Para asegurar la confidencialidad sobre los datos de salud, todas las personas empleadas deberán guardar la debida

confidencialidad y sigilo respecto a la información sobre el estado de salud de las personas alojadas o empleadas.

**Quinto.- En caso de resultado negativo de la PCR.**

5.1.- Tras el descarte de caso COVID-19, se informará al o la cliente del resultado de la prueba diagnóstica y que no se han de continuar las medidas de aislamiento, por lo que tanto el caso descartado como sus contactos podrán realizar vida normal en el establecimiento turístico.

5.2.- Esta circunstancia deberá ser comunicada desde las autoridades sanitarias o desde el centro privado donde se ha realizado la prueba también a la persona designada por el establecimiento. Para ello, se establecerá un circuito de comunicación fluido y directo desde el Departamento de Salud.

**Sexto.- En caso de resultado positivo de la PCR.**

6.1.- En aquellos casos en que se haya establecido la apertura de establecimientos turísticos para albergar pacientes turistas que deban realizar el aislamiento domiciliario, el traslado será acordado y organizado por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública de acuerdo con sus procedimientos, salvo que él o la cliente cuente con un seguro que lo cubra. Cuando el traslado se produzca previamente a la finalización del contrato, solo será obligatorio para el o la cliente en el caso de que se le haya informado previamente en su reserva o en su registro en el establecimiento, de esta posibilidad y las condiciones económicas del mismo.

6.2- El aislamiento se mantendrá hasta transcurridos tres días desde la resolución de la fiebre y del cuadro clínico con un mínimo de 10 días desde el inicio de los síntomas. En los casos

asintomáticos el aislamiento se mantendrá hasta transcurridos 10 días desde la fecha del diagnóstico.

6.3.- Durante el periodo de aislamiento se continuará la asistencia sanitaria habitual si la persona paciente la precisara.

6.4.- Se realizará PCR a los contactos estrechos convivientes en el momento de la confirmación del caso y se completará el estudio de contactos por parte de Salud Pública. La cuarentena de los contactos tendrá una duración de 14 días desde su identificación, su aislamiento efectivo del caso o desde el alta epidemiológica del caso si están ubicados en una misma habitación / unidad de alojamiento. Se procurará dar cumplimiento a lo establecido en el punto 6.9, pudiendo acortar el aislamiento, en su caso, a 10 días.

6.5.- En el caso de que no se produzca el traslado al alojamiento turístico para pacientes turistas que deben realizar el aislamiento domiciliario, la dirección de los establecimientos de alojamiento turístico con zonas comunes establecerán zonas específicas, a ser posible plantas completas o una zona aislada de una de ellas, para realojar al o la cliente con confirmación de diagnóstico positivo, así como una habitación separada para las personas acompañantes hasta concluir el periodo de cuarentena. Para el caso de que la persona cliente y sus acompañantes no tuvieran un seguro que cubriera los gastos adicionales que puedan suponer estas medidas, se le debe informar en el momento de formalizar su registro en el alojamiento turístico de que si se da esa circunstancia, el alojamiento turístico cumplirá con lo establecido en la presente guía y repercutirá el coste adicional sobre lo contratado en la factura del propio cliente y, en su caso, de sus acompañantes que también hayan de ser realojados.

6.6.- Si por motivos sanitarios la persona cliente tuviera que prorrogar su estancia, los gastos adicionales correrán a su cargo en caso de que no lo cubra su seguro.

6.7.- Si el personal de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública considera que el o la cliente está en condiciones de viajar por su estado de salud asociado a la COVID-19 y sin otra patología que lo impida, autorizará el desplazamiento a su vivienda habitual, en transporte privado y evitando el contacto estrecho con otros pasajeros. En caso de que el vehículo esté ocupado por más de un viajero, la persona afectada de COVID-19 deberá ser la única ocupante de su fila de asientos. Todas las personas ocupantes del vehículo deberán llevar mascarilla. También se valorará la posibilidad de traslado a su domicilio con otros medios que garanticen su seguridad y la del resto de personas. Los traslados se deberán hacer de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública y, en su caso, por el Ministerio de Sanidad.

6.8.- El establecimiento deberá informar a sus clientes de las consecuencias legales si se produjeran incumplimientos por parte de las personas a las que se hubiera indicado el confinamiento o aislamiento y deberá comunicar tanto al Centro de Salud Pública correspondiente como las autoridades municipales el incumplimiento de las medidas a efectos de que se realicen las actuaciones que procedan.

6.9.- Pasados 10 días desde el inicio de la cuarentena efectiva de los contactos si permanecen sin sintomatología, podrá realizarse una segunda PCR. Si el resultado es positivo se debe actuar como un caso confirmado. En caso de resultado negativo, podrá finalizar el aislamiento domiciliario sin que sea necesario completar los 14 días de aislamiento.

## **Séptimo.- Servicios, limpieza, mantenimiento y alimentación a clientes alojados en aislamiento o cuarentena.**

### **7.1.- Acondicionamiento de la unidad de alojamiento.**

A la persona afectada deben procurársele los medios necesarios para que realice el autoaislamiento en las mejores condiciones de confortabilidad y seguridad: En la medida de lo posible le procurará acceso telefónico, internet y TV en la habitación. Deberá disponer de ventilación natural al exterior. Dispondrá de jabón para manos, papel de secado de manos, gel hidroalcohólico, así como de papelería con tapa y pedal, bolsas de basura, y vasos de plástico. Se dispondrá de lejía, papel y material de limpieza para el baño y otras superficies. Se deben realizar verificaciones periódicas (preferentemente diarias) para comprobar que la persona afectada dispone de productos que aseguren la protección e higiene (jabón, papel secamanos, gel hidroalcohólico, mascarillas). Para facilitar las tareas de limpieza y desinfección, se recomienda retirar todo mobiliario y textiles prescindibles de la unidad de alojamiento.

### **7.2.- Servicios de limpieza.**

El personal empleado que acceda a las unidades de alojamiento afectadas, sea para tareas de limpieza o para tareas de mantenimiento, deberá ir provisto de los equipos de protección individual que determine el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del establecimiento, y en todo caso deberá protegerse con guantes de un solo uso y mascarilla. Deberá existir un registro de todas las personas que entran o salen de la unidad de alojamiento. La limpieza de la habitación por el operador se hará con la periodicidad que tuviera previamente pactada, al menos una vez al día.



- Se dispondrá gel hidroalcohólico para su uso al finalizar la tarea y retirarse las EPI.
- Las EPI desechables se eliminarán de forma higiénica (bolsa de plástico cerrada) al finalizar la tarea y las EPI reutilizables se desinfectarán adecuadamente.
- El personal que realice esta tarea debe recibir capacitación al respecto por parte del servicio de prevención de riesgos laborales. Se recomienda que la primera vez que realice el servicio sea supervisado por algún responsable.

### **7.3.- Servicio de alimentos y bebidas**

El Hotel Fetiche no dispone de servicio de comidas por lo que no tiene la obligación de dar este servicio a sus clientes afectados. A todas las personas clientes que permanezcan en el Hotel Fetiche en condiciones de aislamiento por riesgo de contagio se les facilitará información de cómo realizar pedidos de comida a domicilio o servicio de compra on-line de supermercados.

Se permitirá que entren en el establecimiento servicios de comida a domicilio. El suministro de la comida se hará de la siguiente manera:

La comida, depositada en una bandeja sobre un carro, quede fuera del alojamiento y se avise al cliente para que la entre (el carro no debe entrar). Cuando termine, la bandeja se debe dejar fuera de la estancia y avisar para su retirada inmediata.

Y los residuos se gestionarán de la siguiente manera:

#### **Gestión de residuos**

Los restos de basura (toallitas, guantes, pañuelos y otros objetos contaminados) se dispondrán por parte del huésped en bolsas de basura (bolsa 1). Para retirarlas, se usarán guantes con los que se cerrará la bolsa y se colocará en una segunda bolsa (bolsa 2)

junto con los guantes y otros residuos generados en la unidad de alojamiento, la cual se dejará junto a la puerta de salida (pero en el interior) en día y hora acordado con el establecimiento. El personal del establecimiento encargado de su recogida los manipulará con guantes disponiéndolos en una tercera bolsa (bolsa 3) y se desechará al contenedor de restos.

También podrán usar el servicio de comida a domicilio o servicio de compra online de supermercados aquellos clientes que lo deseen, previa información por parte del establecimiento en el que está alojado de las condiciones de cómo se realiza la entrega.

#### 7.4.- Normas para la persona acompañante

En caso de que la persona afectada conviva con otra persona en la misma unidad de alojamiento (acompañante), declarada “contacto estrecho”, se aplicarán las siguientes normas:

- Si la unidad de alojamiento no dispone de dormitorios y aseos separados, en la medida de lo posible se ofrecerá una unidad de alojamiento alternativa a esta persona, lo más cercana posible a la primera.
- La persona acompañante deberá permanecer autoaislada. La autoridad sanitaria realizará la vigilancia y el seguimiento de síntomas de estos contactos estrechos.
- Se aplicará lo dispuesto en los puntos 7.1 a 7.3. 7.5.-

Recomendaciones específicas para personas responsables de los cuidados En caso de precisarse personas encargadas de los cuidados de los casos activos, se seguirán las normas de Manejo en atención domiciliaria del COVID19, del Ministerio de Sanidad: Se evaluará de forma individual que las personas responsables de los cuidados de los pacientes no tengan factores riesgo de

complicaciones para el COVID-19: enfermedades crónicas cardíacas, pulmonares, renales, inmunodepresión, diabetes, embarazo.... Si es necesaria la prestación de cuidados, se ha de procurar que sea una única persona la que proporcione atención. Deberá lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o preparados de base alcohólica después de cualquier contacto con el enfermo o su entorno inmediato. El paciente llevará una mascarilla quirúrgica siempre en presencia de otras personas. Como medidas adicionales se emplearán guantes desechables si se va a entrar en contacto con secreciones del enfermo. Tras su uso se desecharán y se lavarán las manos inmediatamente después. La persona será informada de que será considerada contacto estrecho y se iniciará una vigilancia activa o pasiva, siguiendo los protocolos establecidos. Además, se le indicará que deberá realizar confinamiento domiciliario durante un máximo de 14 días. Las autoridades sanitarias podrán valorar situaciones individuales que requieran otro tipo de recomendación.

Si durante los 14 días posteriores a la exposición el contacto desarrollara síntomas, pasará a ser considerado caso sospechoso, deberá hacer autoaislamiento inmediato y contactar de forma urgente con el responsable que se haya establecido para su seguimiento.

### **Octavo.- Medidas adicionales de higiene y protección**

8.1.- Las superficies que se tocan con frecuencia (mesitas de noche, muebles del dormitorio, pomos, mandos a distancia...), las superficies del baño y el inodoro deberán ser limpiadas y desinfectadas con un desinfectante con actividad virucida o lejía diluida (1 parte de lejía doméstica al 5% en 50 partes de agua) preparado el mismo día que se va a utilizar y no deberá usarse más allá de 24h (tiempo de efectividad). Los cubiertos, vasos,

platos y demás utensilios reutilizables se lavarán con agua caliente y jabón o preferiblemente en el lavavajillas. Se mantendrá separación de 1,5 metros respecto a las personas afectadas No se entrará a la unidad de alojamiento afectada el carro de limpieza Se reforzarán los protocolos adecuados de limpieza y desinfección equivalentes a los aplicados en el check-out de clientes. Se desechará o desinfectará tras su uso todo material utilizado en la limpieza (bayetas, fregonas, cepillos...), y se renovarán todas las soluciones de detergentes o desinfectantes que hayan podido ser utilizadas

### 8.2.- Gestión de ropa de cama y toallas

La ropa de cama y toallas sucias se colocarán por parte del huésped en una bolsa plástica para tal fin que se cerrará para que el personal del establecimiento lo retire y sustituya por ropa limpia. En caso de ser la persona cuidadora o un empleado del establecimiento quien retire esta ropa, deberá hacerlo con guantes, bata y mascarilla higiénica de un solo uso, y evitando sacudir o agitar esta ropa. El personal del establecimiento encargado de recoger la ropa, la introducirá en una segunda bolsa identificada específicamente como material contaminado para que sea manipulado por los servicios de lavandería con las EPI adecuadas (mascarilla higiénica y guantes) cuando se saque de la bolsa. El lavado de la ropa se hará en ciclo de agua caliente de al menos 60°C.

### 8.3.- Gestión de residuos

Los restos de basura (toallitas, guantes, pañuelos y otros objetos contaminados) se dispondrán por parte del huésped en bolsas de basura (bolsa 1). Para retirarlas, se usarán guantes con los que se cerrará la bolsa y se colocará en una segunda bolsa (bolsa 2) junto con los guantes y otros residuos generados en la unidad de alojamiento, la cual se dejará junto a la puerta de salida (pero en

el interior) en día y hora acordado con el establecimiento. El personal del establecimiento encargado de su recogida los manipulará con guantes disponiéndolos en una tercera bolsa (bolsa 3) y se desechará al contenedor de restos.

#### 8.4.- Reparaciones en las unidades de alojamiento

Para acceder a las unidades de alojamiento que precisen de reparaciones con clientes enfermos que permanezcan en su interior, el personal de mantenimiento deberá ir provisto de los equipos de protección individual que determine el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del establecimiento, y en todo caso deberá protegerse con guantes de un solo uso y mascarilla. Deberá existir un registro de todas las personas que entran o salen de la unidad de alojamiento. Además, en todo momento se evitará tocarse la boca / nariz / ojos, y si el enfermo está en la habitación, se mantendrá una distancia de 1,5 metros. El huésped enfermo portará mascarilla quirúrgica mientras la persona que realiza la reparación se encuentre en el interior del alojamiento.

### **Noveno.- Gestión de la información sobre el caso o brote.**

#### 9.1.- Comunicación a clientes

La información que se transmita a los clientes alojados en el establecimiento la deben determinar las autoridades sanitarias. No se recomienda la información en grandes grupos, pues se tiende a la personalización de las experiencias y a actitudes en ocasiones hostiles y de falta de confianza. Siempre es

recomendable, en caso de grupos turísticos organizados, que esta información se canalice a través de los y las personas responsables o guías de las agencias de viaje que atienden a estos grupos en destino. En este caso, será el comité de crisis el que realice la comunicación con el Turoperador o coordinador del grupo.

## 9.2.- Comunicación a empleados

Al igual que sucedía con los clientes, la información clara y transparente de la situación epidémica a los empleados del establecimiento ayudará a relajar tensiones y sobrellevar mejor la crisis. Debe tenerse en consideración en este punto lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales respecto al derecho de los trabajadores a ser informados sobre los riesgos para su seguridad y salud en el ámbito laboral.