



HOTEL AVEIRO CENTER

PROTOCOLO INTERNO

Índice

- 1. PROCEDIMIENTOS DE PREVENCIÓN**
 - 1.1 EN LAS INSTALACIONES**
 - 1.1.1 Señalización e información
 - 1.1.2 Plan de higienización
 - 1.1.3 Adecuación del espacio seleccionado para aislamiento
 - 1.1.4 Adecuación de las unidades de alojamiento
 - 1.1.5 Equipamentos de higienización
 - 1.2 PARA LOS COLABORADORES**
 - 1.2.1 Formación
 - 1.2.2 Equipamiento - Protección individual y colectiva
 - 1.2.3 Designación de los responsables
 - 1.2.4 Conducta
 - 1.2.5 Stock de materiales de limpieza e higienización
 - 1.3 PARA LOS CLIENTES**
 - 1.3.1 Equipamiento – Protección individual
 - 1.3.2 Conducta
 - 1.3.3 *Check-in*
 - 1.3.4 Desayuno
- 2. PROCEDIMIENTOS EN CASO DE SOSPECHA DE INFECCIÓN**
 - 2.1 PLANO DE ACTUACIÓN**
 - 2.2 DESCONTAMINACIÓN DEL LUGAR DE AISLAMIENTO**

1. PROCEDIMIENTOS DE PREVENCIÓN

1.1 EN LAS INSTALACIONES

1.1.1 Señalización e Informativa

- Los clientes pueden tener conocimiento y acceso a este Protocolo Interno sobre el brote de coronavirus COVID-19 en la recepción o por correo electrónico (previa solicitud);
- Proporcionamos información sobre cómo cumplir con las precauciones básicas de prevención y control de infecciones para el brote de coronavirus COVID-19.

1.1.2 Plan de higienización

- Limpieza y desinfección, de acuerdo con este protocolo interno, de las áreas donde circulan empleados y clientes, asegurando el control y prevención de infecciones y la resistencia a los antimicrobianos.
- Limpiar superficies y objetos de uso común varias veces al día (incluyendo contadores, interruptores de luz y ascensor, manijas de puertas, asas de gabinete).
- Se prefiere la limpieza húmeda en detrimento de la limpieza en seco y el uso de una aspiradora.
- Renovación del aire (se prefiere la ventilación natural) de las habitaciones y espacios comunes realizados con regularidad.
- En la zona del office y del bar, se refuerza la higienización de utensilios, equipos y superficies y se evita en la medida de lo posible el manejo directo de los alimentos por parte de clientes y empleados.
- Para el piso, el fregado se realiza con agua caliente y detergente común, seguido de desinfección con solución de lejía diluida en agua, al menos dos veces al día.
- En instalaciones sanitarias comunes, el proceso de limpieza se lleva a cabo preferentemente con un producto que contenga detergente y desinfectante al menos tres veces al día.
- La agua de cortesía y la tetera se desinfectan entre estancias, por lo que tienen un protocolo de higiene específico:
 - La agua de cortesía se retira de la habitación y se lava en el lavavajillas a altas temperaturas;
 - La tetera se desinfecta con el producto desinfectante.

1.1.3 Adecuación del espacio seleccionado para aislamiento

- Lugar (habitación nº 008) para aislar a las personas que puedan ser identificadas como casos sospechosos o casos confirmados de COVID-19, con ventilación natural y sistema de ventilación mecánica. Tiene revestimientos lisos y lavables, baño, stock de materiales de limpieza, mascarillas quirúrgicas y guantes desechables, termómetro, contenedor de residuos independiente, bolsas de residuos, bolsas de recogida de ropa usadas, kit con agua y algunos alimentos no perecederos.

1.1.4 Adecuación de las unidades de alojamiento

- Cuidado específico para cambiar la sábanas y limpieza de las habitaciones, privilegiando dos tiempos de intervención espaciados con una protección adecuada.
- La retirada de las sábanas y toallas se lleva a cabo sin menearlas ni sacudirlas, enrollándolas desde fuera hacia dentro, sin tocar el cuerpo y transportándolas directamente a la lavadora.
- Lavado por separado, en la lavadora, de las sábanas/toallas a altas temperaturas (cerca de 60°C).

- Siempre que sea posible utilizaremos equipamientos de limpieza de un solo uso que serán desechados después de su uso.
- Los equipamientos de un solo uso serán limpiados y desinfectados después de su uso.

1.1.5 Equipamientos de higienización

- Existencia de dispensadores de antisépticos a base de alcohol o soluciones a base de alcohol cerca de los puntos de entrada/salida y, en su caso, por planta, en la recepción, en los ascensores y en las instalaciones sanitarias comunes.
- Existencia de jabón líquido para lavado de manos y toallas de uso individual en instalaciones sanitarias comunes.

1.2 PARA LOS COLABORADORES

1.2.1 Formación

- Todos los Empleados han recibido información específica y/o formación sobre:
 - Protocolo interno sobre el brote de coronavirus COVID-19.
 - Cómo cumplir con las precauciones básicas de prevención y control de infecciones para el brote de coronavirus covid-19, incluidos los procedimientos:
 - higiene de las manos: lávese las manos con frecuencia con agua y jabón durante al menos 20 segundos o use desinfectante de manos que tenga al menos 70° de alcohol, cubriendo todas las superficies de las manos y frotándolas hasta que queden secas.
 - Protocolo respiratorio: toser o estornudar en el antebrazo flectado o usar un pañuelo, que luego debe ser arrojado inmediatamente a la basura; desinfectar las manos siempre después de toser o estornudar y después de soplar; Evite tocar los ojos, la nariz y la boca con las manos.
 - conducta social: cambiar la frecuencia y la forma de contacto entre los trabajadores y entre ellos y los clientes, evitar (siempre que sea posible) contacto cercano, apretones de manos, besos, trabajos compartidos, reuniones cara a cara y compartir alimentos, utensilios, vasos y toallas.
- En 2020 y 2021, algunos de los empleados recibieron formación externa por parte de Turismo de Portugal con el objetivo de dar a conocer los procedimientos mínimos de limpieza, higiene y medidas básicas de prevención y control del COVID-19. El resto de la plantilla ha recibido formación interna sobre el mismo tema.
- Cómo cumplir con las directrices de la Dirección General de Salud para la limpieza de superficies y el tratamiento de la ropa en los establecimientos.

1.2.2 Equipamiento – Protección individual y colectiva

- Los empleados están equipados, dependiendo de su función, con máscara o visera, guantes y delantal.
- El uniforme de los funcionarios se lava por separado en la lavadora y a altas temperaturas (cerca de 60°C).
- Existencia de protección acrílica en la recepción.

1.2.3 Designación de los responsables

- El recepcionista es responsable de activar los procedimientos en caso de sospecha de infección (acompañando a la persona con síntomas al espacio de aislamiento, proporcionándole la asistencia necesaria y contactando con el servicio nacional de salud).

1.2.4 Conducta

- Autocontrol de la temperatura corporal de los empleados, según el Decreto-Ley N° 20/2020 de 1 de mayo, que modifica las medidas excepcionales y temporales relacionadas con la pandemia de la enfermedad COVID-19. Exclusivamente por

razones de protección de la salud propia y de terceros, se realizan mediciones de temperatura corporal a los trabajadores con fines de acceso y permanencia en el lugar de trabajo. Si las mediciones de temperatura son más altas que la temperatura corporal normal, se impide al empleado acceder al lugar de trabajo.

- **Comportamientos a adoptar por la plantilla:**
 - Mantener la distancia entre empleados y clientes y evite contactos físicos, incluidos los apretones de manos;
 - No entrar ni salir de los establecimientos con el uniforme del establecimiento;
 - Mantener el pelo recogido;
 - Se desaconseja el uso excesivo de adornos personales (pulseras, cadenas, anillos, etc.);
 - Los descansos y los horarios de comida se escalonan para evitar reuniones en las áreas del personal/comedores.
- La mercancía se recibirá única y exclusivamente por de la puerta de acceso trasera, evitando así que los proveedores tengan que entrar dentro de las zonas hoteleras. Respetar la distancia mínima de 1 metro en ausencia de contacto físico con cualquier empleado: Se evitará la recepción de facturas y guías en papel, siempre que sea posible, el formato electrónico será la opción.
- Los profesionales de la limpieza tienen formación externa sobre los productos que utilizan, las precauciones a tomar con su manipulación, dilución y aplicación en condiciones seguras, cómo protegerse durante los procedimientos de limpieza de los espacios y cómo garantizar una buena ventilación de los mismos durante la limpieza y desinfección (hay un dossier con todas las fichas de datos de seguridad de todos los productos utilizados que se consulta siempre que sea necesario).

1.2.5. Stock de materiales de limpieza e higienización

- Stock de materiales de limpieza de un solo uso proporcionales a las dimensiones de la empresa, incluyendo toallitas limpiadoras de un solo uso humedecidas en desinfectante, lejía y alcohol de 70°.
- Dispensadores o recargas de solución anti-ética a base de alcohol o solución a base de alcohol.
- Contenedor de residuos con abertura no manual y bolsa de plástico.
- Equipamiento o recargas de lavado de manos con jabón líquido y toallas para uso individual.

1.2.6 Escalas / Turnos

- Los vestuarios y la cafetería del personal serán limpiados y desinfectados al menos dos veces al día;
- El vigilante nocturno, al final del turno, retira la ropa que esta en la oficina y pone la ropa en la lavandería para ser lavada y desinfectada;

1.3 PARA LOS CLIENTES

1.3.1 Equipamiento – Protección individual

- El hotel proporciona (por un suplemento) a los huéspedes equipamiento de protección individual, incluyendo kits individuales con máscara, gel desinfectante y guantes.

- En la entrada/salida del hotel hay un cubo de basura, específicamente unido a la eliminación de máscaras, guantes u otro material protector desechable. Cuenta con tapa, abertura no manual.

1.3.2 Conducta

- Es posible permanecer en los espacios comunes siempre que se respete la distancia social.

1.3.3 Check-in

- Se pone a disposición del huésped, con antelación, un documento para cumplimentar con sus datos personales obligatorios, lo que permite maximizar el distanciamiento social. El check-in se convertirá, siempre que sea posible, de esta manera.
- Se utiliza el menor papel posible, sugiriendo siempre el envío de factura por correo electrónico. En todos los correos electrónicos se envía información sobre la aplicación Seguimiento de contactos del Gobierno- StayAway COVID.
- A la llegada de los huéspedes, se cuestiona la posibilidad de desinfectar el equipaje.

1.3.4 Desayuno

El hotel mantiene las tarifas de alojamiento con desayuno incluido. Actualmente, el desayuno es buffet. Al hacer el registro de entrada, el cliente debe hacer el tiempo de desayuno, para evitar el hacinamiento de personas al mismo tiempo.

2. PROCEDIMIENTOS EN CASO DE SOSPECHA DE INFECCIÓN

2.1 PLAN DE ACTUACIÓN

- El empleado responsable seguirá las siguientes recomendaciones en caso de sospecha de un huésped:
 - El empleado informa a la Directora General del Hotel, Dra. Carla Santos;
 - El huésped sospechoso de infección de COVID-19 recibirá una máscara quirúrgica, siempre que su condición clínica lo permita (la máscara debe ser colocada por el propio paciente);
 - El huésped sospechoso de infección de COVID-19 es conducido a la zona de aislamiento - habitación 008 - con la distancia necesaria
 - El huésped sospechoso de infección de COVID-19 debe ponerse inmediatamente en contacto con la línea sanitaria 24 (808 24 24 24) para que su caso sea evaluado y monitoreado;
 - El huésped sospechoso de infección de COVID-19 no debe abandonar el hotel y debe esperar instrucciones de los profesionales sanitarios;
 - La Autoridad Local de Salud puede optar por enviar a la persona al hospital de referencia de la zona o no, dependiendo de la situación clínica;
 - Las zonas comunes por las que ha pasado este huésped serán aisladas y desinfectadas;
 - Después de la evaluación:
 - Si el SNS 24 informa sobre la no validación, el trabajador debe informar a la Dra. Carla Santos de la no validación de que debe informar al médico del trabajo responsable;
 - Si el SNS 24 informa sobre la validación, el trabajador debe permanecer en el área de aislamiento (con máscara quirúrgica, siempre que su condición clínica lo permita), y esperar la orientación del SNS 24;
 - Está prohibido el acceso de otros trabajadores a la zona de "aislamiento" (excepto para los trabajadores designados para);

- La área de "aislamiento" debe cerrarse hasta que la autoridad local de salud valide la descontaminación (limpieza y desinfección). Esta prohibición sólo puede ser levantada por la Autoridad de Salud.
- El empleado responsable sigue las siguientes recomendaciones en caso de sospecha de un empleado:
 - Cualquier trabajador con signos y síntomas de COVID-19 y conexión epidemiológica, o que identifique a un trabajador de la empresa con criterios compatibles con la definición de caso sospechoso, informará a la directora directa (preferiblemente por teléfono), la Dra. Carla Santos, y irá al área de "aislamiento" – habitación 008.
 - El trabajador enfermo, que ya se está en la habitación de aislamiento, debe comunicarse con el SNS 24 (808 24 24 24);
 - Después de la evaluación:
 - Si el SNS 24 informa sobre la no validación, el trabajador informará a la Dra. Carla Santos de la no validación de que debe informar al médico del trabajo responsable;
 - Si el SNS 24 informa sobre la validación, el trabajador debe permanecer en la habitación de aislamiento (con máscara quirúrgica, siempre que su condición clínica lo permita), y esperar la orientación del SNS 24;
 - Está prohibido el acceso de otros trabajadores a la zona de "aislamiento" (excepto para los trabajadores designados para);
 - La habitación de "aislamiento" se cierra hasta que la descontaminación (limpieza y desinfección) sea validada por la Autoridad Local de Salud. Esta prohibición sólo puede ser levantada por la Autoridad de Salud.

2.2 DESCONTAMINACIÓN DEL LOCAL DE AISLAMIENTO

- La descontaminación de la habitación de aislamiento se hará siempre que haya casos positivos de infección y se hará lo fortalecimiento de la limpieza y desinfección siempre que haya pacientes sospechosos de infección, especialmente en las zonas que se manejen con frecuencia y que sean más utilizadas por ella, según ha indicado la Dirección General de Salud.
- Los residuos producidos por pacientes sospechosos de infección se almacenarán en una bolsa de plástico cerrada, que se separará y se enviará al operador de gestión de residuos hospitalarios con licencia en riesgo biológico.