

COVID-19

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS
PARA LOS ESTABLECIMIENTOS
Y TRABAJADORES DEL SECTOR TURÍSTICO



CORPORACIÓN REGIONAL DE TURISMO DE LA REGIÓN DE VALPARAÍSO

17 de marzo 2020

VER. 1.2



VALPARAÍSO
REGIÓN | Aquí llegamos todos

Esta guía de buenas prácticas fue elaborada por la Corporación Regional de Turismo de la Región de Valparaíso y pretende ser una herramienta de ayuda para que las empresas del sector turístico preparen sus acciones frente a la situación producida por el coronavirus COVID-19.

Su objetivo es asegurar la actividad de las empresas y/o centros de trabajo y a la vez, proteger la salud de su personal y de sus clientes.

La información aquí dispuesta fue recopilada de diversas fuentes, recomendaciones elaboradas por el Ministerio de Salud y la Organización Mundial de la Salud, entre otros.



- Esta Guía de Buenas Prácticas pretende dar respuesta a las inquietudes generadas en el sector turístico y ayudar a tomar decisiones en las empresas del sector 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.
- Teniendo en cuenta que los alojamientos turísticos, restaurantes y medios de transporte de turismo son entornos con elevado tránsito de personas y cuya convivencia es estrecha, podrían ser puntos donde de manera más fácil se declare la presencia o transmisión de casos del virus.
- Por ello, sería conveniente tener en consideración medidas de prevención primaria para reducir la probabilidad de propagación de casos de enfermedad entre los clientes y sus trabajadores.



Medidas de higiene personal:

- Realizar una higiene de manos frecuente (lavado con agua y jabón)
- Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia de más de un metro con otras personas.
- Cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables al toser o estornudar y lavarse las manos.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión.
- No hay que tomar precauciones especiales con los animales, ni con los alimentos para evitar esta infección.

Cómo toser o estornudar correctamente



Cuando estornudes o tosas **evita usar las manos** para no contaminar los objetos o a las personas que toques.



Cúbrete la nariz y la boca con un pañuelo desechable. Si no tienes, usa el codo flexionado o la manga.



Tira a la basura los pañuelos que hayas usado.



Lávate las manos con agua y jabón o con soluciones que contengan más del 60% de alcohol.



¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

0 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



Mójese las manos con agua;



Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



Frótese las palmas de las manos entre sí;



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



Enjuáguese las manos con agua;



Séquese con una toalla desechable;



Sírvase de la toalla para cerrar el grifo;



Sus manos son seguras.



VALPARAÍSO
REGIÓN | Aquí llegamos todos



Organización
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES

Clean Your Hands

La Organización Mundial de la Salud ha tomado todas las precauciones necesarias para garantizar la información contenida en este documento. Sin embargo, el material publicado no garantiza en ningún caso, en su totalidad o en parte, cualquier tipo de responsabilidad de la información y del uso que se haga. La Organización Mundial de la Salud no puede ser considerada responsable de los daños que puedan ocasionarse por el uso de este material. La OMS agradece a los Hospitales Universitarios de Chile (HUC) su participación y su colaboración en el desarrollo de este material.



Medidas de higiene en el lugar de trabajo

- Realizar limpieza y desinfección frecuente de las instalaciones del lugar de trabajo como: superficies, picaportes de las puertas, muebles, lavatorios, suelos, teléfonos, etc. Para esta acción pueden utilizarse desinfectantes de uso doméstico, extremándose las medidas de protección a agentes químicos.
- Ventilación adecuada de todos los ambientes.
- 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.

Procedimiento de limpieza de superficies potencialmente contaminadas

- Estos virus se inactivan tras pocos minutos de contacto con desinfectantes comunes como la dilución recién preparada de cloro (concentración de cloro 1 g/L, preparado con dilución 1:50 de cloro de concentración 40-50 gr/L). También son eficaces concentraciones de etanol 62-71% o peróxido hidrógeno al 0,5% en un minuto. En caso de usar otros desinfectantes, debe asegurarse la eficacia de los mismos.
- La ropa debe lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado completos a 60-90°C. Para la manipulación de la ropa “sucia” se utilizarán guantes. No debe sacudirse la ropa para lavar.
- El personal de limpieza debiese utilizar equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación, y los desechará de forma segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos.



En caso de sospecha de sufrir la enfermedad

- Si se empieza a tener síntomas compatibles con la enfermedad (tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.) y se ha viajado a una zona de riesgo o se ha estado en contacto con una persona diagnosticada, hay que avisar al centro de salud más cercano, al **600 360 7777**.
- Hasta que intervengan las autoridades sanitarias, deberán extremarse las medidas de higiene respiratoria (taparse con el codo flexionado la boca al toser o estornudar...), lavado de manos y aislamiento social (evitar contacto o cercanía a otras personas).
- Se recomienda permanecer en una habitación aislado, en calma, con buena ventilación, preferiblemente al exterior y con la puerta cerrada. Si esto no es posible se deberá permanecer en un extremo de la sala a más de 2 metros de otras personas y si es posible con separación física mediante mamparas o pantallas.
- **Colocarse una mascarilla quirúrgica cuando se tienen síntomas respiratorios es la primera medida de protección a los demás.**

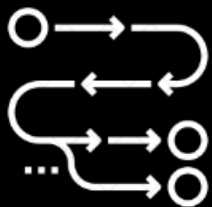
Principales síntomas



 <p>Fiebre alta sobre 38°C</p>	 <p>Tos</p>	 <p>Dificultad respiratoria</p>
--	--	---

Si estuvo en un país con brote de Coronavirus o en contacto con una persona con enfermedad respiratoria por Coronavirus y presenta alguno de los síntomas señalados:

» **Diríjase al Servicio de Urgencia más cercano alertando de inmediato sobre sus viajes y síntomas.**



Flujo de atención





Recomendaciones al Viajero

- Según la OMS las autoridades de salud pública deben proporcionar a los viajeros información para reducir el riesgo general de infecciones respiratorias agudas, a través de los profesionales sanitarios, las consultas de atención al viajero, agencias de viajes, operadores de transporte y en los puntos de entrada en fronteras.
- Consultar información actualizada en: <https://www.gob.cl/coronavirus/>
- Respecto a la llegada al establecimiento hotelero, se recomienda informar mediante documentos oficiales a aquellos viajeros procedentes de zonas de riesgo declaradas por las autoridades sanitarias en cada momento, o a todos en general si se ha declarado zona de riesgo la localidad donde se ubique el establecimiento.

**Link de descarga declaración jurada:*

<http://www.pasosfronterizos.gov.cl/media/2020/03/DeclaracionJuradaJuradaCoronavirus-1.pdf>



Recepción

- 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, los clientes pueden disponer de información genérica sobre qué es el coronavirus y cómo protegerse ante él. Se puede consultar en:
- <https://www.minsal.cl/>
- <https://www.gob.cl/coronavirus/>



Consultas médicas

- Se debe disponer de los números de teléfono de los centros de salud, hospitales y clínicas privadas para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier cliente que pueda estar enfermo.
- Información sobre hospitales y centros de salud:
 - <http://ssvalposa.redsalud.gob.cl/red-asistencial/red-de-urgencia/>
 - http://www.supersalud.gob.cl/acreditacion/673/w3-article-8532.html#accordion_0
- Si se tiene sospecha fundada (por sintomatología y procedencia) de que el cliente pueda estar afectado de COVID-19, es conveniente, en primer lugar, instar al cliente a que realice una consulta médica. Y en caso de negarse, el establecimiento, a través de la gerencia/dirección, ha de comunicarlo al **600 360 7777** para que puedan adoptar las medidas preventivas que eviten el contagio.
- Se deberá recomendar al cliente que se quede en la habitación hasta la visita médica. Los servicios a realizar por el personal del establecimiento en la habitación de ese cliente, como limpieza, mantenimiento, room service, etc., se limitarán al máximo. Se ha de asegurar que se dispone de tachos de basura sin tapa en la puerta de salida de la habitación para desechar los equipos de protección individual.





Recepción

Disponibilidad de materiales

- En la recepción se dispondrá de gel o solución desinfectante, si no hay un baño cercano, pañuelos desechables y tachos de basura sin tapa. Se desaconseja el abastecimiento de mascarillas sin su prescripción por parte de las autoridades sanitarias.
- El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes.



Medidas de distanciamiento social y limpieza

- Para evitar contagios del personal de recepción 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.
- Después del intercambio de objetos entre cada cliente trabajador, (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos.





SERVICIOS TÉCNICOS Y DE MANTENIMIENTO

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. Se recomienda disponer de un registro de estas acciones.
- También se debe vigilar el funcionamiento y la limpieza de baños y llaves de agua.



Aire Acondicionado

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



Reparaciones en habitaciones con clientes potencialmente enfermos

- Para acceder a habitaciones que precisen de reparaciones con clientes con síntomas compatibles con el COVID-19 que deban permanecer en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse con el equipo de protección que establezca el servicio de prevención, el cual se desechará a la salida de la habitación. Además, se deberá desinfectar las manos. El cliente deberá llevar puesta la mascarilla mientras el trabajador permanezca en la habitación.





COMEDORES, BARES Y COCINAS

Desinfección de manos de clientes

- El personal de servicio del comedor deberá recomendar a los clientes lavar a sus manos con agua y jabón a la entrada y a la salida del comedor.
- En los accesos al bar y salones, también se debe incentivar a su uso a la entrada y a la salida.



Manipulación de alimentos

- En los bufettes, hay que cambiar frecuentemente las pinzas, cucharones y otros utensilios de servicio. **Se debe evitar la manipulación directa por parte de los clientes 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 recomendará el uso de guantes.



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.
- Si es posible, se aconseja mantener una distancia de al menos un metro ante cualquier cliente o persona.





COMEDORES, BARES Y COCINAS

Limpieza y desinfección de vajilla y salones

- Hay que lavar y desinfectar toda la vajilla, cubiertos y cristalería en el lavavajillas, incluida la que no se haya usado, pero haya 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.
- Hay que ventilar después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas.
- Después de cada servicio, se deberá realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, picaportes de puertas, mostradores de bufettes, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto.



Disposición de los clientes

- Se recomienda la disposición de las mesas de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a un metro.





TRANSPORTE TERRESTRE

- Reforzar la limpieza diaria de las unidades con cloro al finalizar viaje, extremar el lavado de manos durante todo el día de trabajo, utilizar guantes si debe contar el dinero y que los conductores porten siempre en el vehículo gel con algún tipo de producto antibacterial son parte de las medidas de higiene.
- Cada dos horas limpiar pasamanos y barandillas metálicas con toallitas desinfectantes. Igualmente los guías.
- No hay que usar mascarillas salvo que algún pasajero presente síntomas (Fiebre, tos, problemas respiratorios). En este caso, llamar al **600 360 7777**
- Tener alcohol en gel, toallas descartables de papel, tachos sin tapa (cambiar bolsa continuamente).



PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE UN ESTABLECIMIENTO CON UN CASO CONFIRMADO

- En primer lugar, deben revisarse los programas de limpieza 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, perillas, puerta, barandas, mostradores, griferías, etc.) se realiza de forma adecuada y con la mayor frecuencia posible según los medios disponibles.
- Las mismas recomendaciones deben aplicarse a la limpieza 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.
- Es conveniente ventilar/airear espacios comunes y habitaciones lo más posible.
- También es recomendable en las habitaciones disponer vasos desechables para el aseo/enjuague bucal y facilitar alcohol etílico.
- En cuanto a las medidas de protección individual, se recomienda el uso de guantes desechables en cada habitación y que el uniforme se cambie/limpie a diario.



PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE UN ESTABLECIMIENTO CON UN CASO CONFIRMADO

- Todo el personal del hotel que tenga que acceder a la habitación cuando esté presente el cliente enfermo (camareras de piso, camareros de comedor, etc.) deberá llevar el equipo de protección que designen los servicios de riesgos laborales y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido y, si es posible, mantener una distancia de al menos un metro del cliente.
- La camarera se pondrá un delantal o bata apropiado, idealmente desechable, y guantes antes de entrar en la habitación. No se debe entrar el carro de limpieza en la habitación.
- Retirar ropa de cama y las toallas y ponerlas en una bolsa separada del resto 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). Y lavar a máquina a 60^o-90^oC con detergente común.
- No se requiere un tratamiento especial para la ropa utilizada por el cliente y tampoco es necesario una vajilla desechable, salvo las medidas de protección indicadas anteriormente.



PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE UN ESTABLECIMIENTO CON UN CASO CONFIRMADO

- El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, vasos, etc.) se eliminará mediante su introducción en una bolsa de plástico que cierre herméticamente y se desechará junto a la basura normal.
- Cuando el cliente enfermo abandone definitivamente la habitación, hay que retirar y sustituir todas las facilidades de aseo (amenities, rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlas.
- Hacer una limpieza adecuada y una desinfección posterior con solución recién preparada de hipoclorito sódico en una concentración de 1/1000 (25cc de cloro en un litro de agua), o cualquier otro producto químico válido para esta tarea. Use siempre papel desechable para hacer la limpieza.
- Tener un esmero especial en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto como picaportes, interruptores, teléfonos, mando de control 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.



LINKS DE INTERÉS:

- Ministerio de Salud: www.minsal.cl
- Información actualizada: <https://www.gob.cl/coronavirus/>
- Protocolo de seguimiento a viajeros que provienen de países o zonas con transmisión sostenida de COVID-19: https://www.minsal.cl/wpcontent/uploads/2020/03/2020.03.06_PR_OTOCOLO-SEGUIMIENTOVIAJEROS_COVID19.pdf
- Información turística de Chile: www.chile.travel
- Aeropuerto de Santiago: <https://www.nuevopudahuel.cl/>
- Red de metro en Santiago: <https://www.metro.cl/>
- Pasos fronterizos: <http://www.pasosfronterizos.gov.cl/complejos-fronterizos/>
- Sitio web oficial de Turismo: www.sernatur.cl
- Información oficial sobre situación en Chile: <https://chilereports.cl/>

DUDAS O CONSULTAS LLAMAR A SALUD RESPONDE:

CONTÁCTANOS

contacto@valparaisoregion.com

Pasaje Ross 149, Oficina 213, Valparaíso, Chile.

VISÍTANOS EN:

www.turismovalparaiso.com

www.valparaisoregion.org



VALPARAÍSO
REGIÓN | Aquí llegamos todos



VALPARAÍSO | Aquí llegamos todos
REGIÓN