



PLAN PREVENTIVO DE ENFERMEDADES:

TRANSMITIDA POR VIRUS O GÉRMENES.

Casa Roland San José ha diseñado un plan preventivo que contribuye con la disminución de enfermedades transmitidas por gérmenes o virus.

Simply the Best
IN COSTA RICA

Índice

Objetivo General.....	2
Objetivos Específicos.....	2
Justificación	2
Alcance	2
Medidas Básicas para el personal del hotel	3
Recepción	3
Mucamas & ama de llaves.....	5
Restaurante (Cocina).....	7
Mantenimiento & Seguridad	8
Proveeduría	8
Protocolo en caso de tener una sospecha de Covid	9
Protocolo en caso de tener una persona con Covid	9
CRONOGRAMA	10
Anexo 1	11
Anexo 2	13
ANEXO 3	14
Anexo 4	15
Anexo 5	16

El siguiente Plan, tiene como Objetivo General Disminuir las posibilidades de enfermedades por virus con el fin de evitar la propagación de enfermedades dentro de Casa Roland San José.

OBJETIVO GENERAL

Disminuir las posibilidades de enfermedades por virus con el fin de evitar la propagación de enfermedades dentro de Casa Roland San José.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar medidas de higiene al personal en la recepción de Casa Roland San José, con el fin de disminuir la propagación de enfermedades originadas por virus.
- Aplicar medidas de higiene al personal de mucamas & ama de llaves de Casa Roland San José, con el fin de disminuir la propagación de enfermedades originadas por virus.
- Utilizar medidas de higiene al personal del restaurante de Casa Roland San José, con el fin de disminuir la propagación de enfermedades originadas por virus.
- Implementar medidas de higiene al personal de mantenimiento & Seguridad de Casa Roland San José, con el fin de disminuir la propagación de enfermedades originadas por virus.

JUSTIFICACIÓN

Por muchos años han existido las enfermedades que transmiten los virus o cualquier otro germen que sea transmisor de enfermedades. Cada año, sobre las naciones las enfermedades han ido creciendo y mucho ha sido por un descuido en la higiene diario tanto en infraestructura como personal.

Un ejemplo de estos eventos ha sido el tan temible COVID-19 que ha puesto a las naciones más poderosas económicamente, países desarrollados, así como también a países en vías de desarrollo de rodillas, con economías prácticamente paralizadas, afectando a todos los sectores, entre los cuáles el más afectado ha sido el sector turismo, cuyo movimiento se da por el bienestar de la nación en términos de salud, y economía.

El sector turismo es el medio por el cual, cientos de personas alrededor del mundo pasan de un lugar a otro, y en muchos casos puede incluso convertirse en los principales transmisores de enfermedades sino se tiene una correcta higiene tanto personal, así como también que el sitio ofrezca un lugar donde se pueda tener acceso para hacer efectivo la higiene personal.

Es por lo anterior, que, considerando la salud de las personas en un ambiente con el hotelero, Casa Roland San José ha propuesto el siguiente plan preventivo de enfermedades causadas por el virus, y que las personas o los animales puedan transmitir.

ALCANCE

El siguiente Plan será aplicado a todo el personal de Casa Roland San José, y serán fiscales para que las personas que accedan al mismo puedan contribuir con su propia salud siguiendo los pasos aquí planteados.

MEDIDAS BÁSICAS PARA EL PERSONAL DEL HOTEL

Casa Roland San José se compromete a tener siempre sitios al público que cuenten con una **estación de lavado en baños públicos, jabón líquido y alcohol en gel entre un 70% -80% de alcohol**. Además de habladores para recordarle a las personas dentro del edificio lavarse las manos constantemente con agua, y jabón antes de tocarse los ojos, boca o la cara (ver anexo 1). Así como también, personal a cargo de realizar la desinfección de las áreas públicas como baños, lavatorios, barandas, puertas, teléfonos, mostradores. Contamos con una hoja de chequeo por área para llevar el control de desinfección cada 30 minutos (ver anexo 2).

En el área de limpieza, se utilizará desinfectantes que contengan entre 70-80% de alcohol para desinfectar las superficies y que además son autorizados y biodegradables.

Seguidamente, se **fumigará el hotel tres veces** por año contra insectos o animales considerados plagas que puedan ser transmisores de enfermedades.

Toda reunión de colaboradores deberá cumplir con el distanciamiento social aprobado por el Ministerio de Salud de 1.8 metros.

Además, se instará y capacitará a cada colaborador dentro del hotel a estar protegido de cualquier enfermedad, siguiendo las siguientes instrucciones;

Recepción

- Los clientes serán informados desde el momento de la reservación de los protocolos que tenemos en las instalaciones, los mismos serán enviados por mensajes de WhatsApp o por correo electrónico.
- Antes de entrar en la recepción, se encuentra una estación de lavado, donde se dispone de jabón y toalla de papel, además se cuenta con una bandeja para pies con desinfectante para que se desinfecten los zapatos. Por lo que se le pide al personal y al público en general, que antes de ingresar a la recepción se laven las manos con agua y con jabón.
- En la recepción del hotel, hay alcohol en gel con un porcentaje de 70% o 80% de alcohol sobre el mostrador, por lo que se le pide al personal y al público en general que lo usen para evitar cualquier contagio de enfermedades provenientes por los virus.
- Del mismo modo, se han impreso habladores con la información anterior (ver anexo 1, 3), con el fin de invitar a las personas que ingresen al hotel a través de la recepción a seguir las instrucciones. Además, se desinfectarán las llaves de habitación cuando el cliente las regrese o cuando ingrese, así como también el lapicero.
- Dentro de la recepción, se permiten únicamente cinco personas como máximo a una distancia de 1.8 metros. En caso de ser más de cinco personas, la diferencia de personas que haya deberá esperar afuera de la recepción a una distancia de 1.8 metros.

- En caso de grupos (mayor de 48 personas) se le dará a información en el restaurante (por ser la zona con más espacio), respetando las distancias de 1.8 metros.
- Se le explicará al cliente nuestros procedimientos y normas que el hotel está llevando a cabo para bienestar de los huéspedes y del personal, indicarle que, si presenta síntomas de Covid, informar inmediatamente a la recepción para que se active el protocolo (ver anexo 5).
- Se le explicará, que en caso de ser diagnosticado por Covid, los gastos que conlleve la cuarentena deberán correr por cuenta del cliente.
- El colaborador que tenga síntomas de resfriado, que lo anuncie a la jefatura correspondiente y se dirija a un centro médico de salud para que sea evaluado, y si es de opinión profesional del médico que el mismo sea aislado en su casa, entonces que proceda con la incapacidad. Caso contrario que se incorpore a sus responsabilidades laborales con aviso previo.
Es importante que cada uno aporte su comprobante médico como respaldo de la asistencia médica o bien, la orden escrita del médico haciendo efectiva su incapacidad.
- En las mañanas, las mucamas deben limpiar con desinfectante los pisos, y las superficies de los escritorios, así como puertas, ventanas, teléfonos, barandas con alcohol.
- Dentro de la recepción, hay alcohol en líquido para que los recepcionistas & reservas estén desinfectando su área de trabajo de acuerdo con el check in list (ver anexo 2).
- Durante el check in, informar al huésped que puede usar el hablador de la puerta de su habitación para indicar su decisión de realizar o no la limpieza diaria de su habitación durante la estadía.
- Explicar además, que los contenedores debidamente marcados como “Riesgo biológico” son exclusivos para depositar las mascarillas, guantes, o toallas de papel.
- Los recepcionistas deberán desinfectarse las manos cada 30 minutos o bien, las veces que sea necesario.
- Utilizar mascarillas, guantes y su uniforme limpio cada día.
- La recepcionista en turno debe de velar que las normas para el ingreso al hotel tanto de huéspedes como de colaboradores se cumplan a cabalidad.

Mucamas & ama de llaves

- Antes de entrar a la recepción, lavarse las manos con agua y jabón, proceda a secarse las manos con la toalla de papel.
- Desinfectar las superficies del edificio* con los químicos previamente asignados para la correcta desinfección. Y llenar el check in list cuando se haya completado la actividad (ver anexo 2).
- Utilizar los guantes para manipulación de químicos y para su propia protección, así como mascarilla, uniforme. Si necesita llevarse las manos a la cabeza, por favor quítese los guantes y desinfectelos con agua y jabón.
- Una vez limpias las superficies del hotel**, cambie los guantes y la mascarilla. Asegúrese que antes de colocarse el nuevo equipo de trabajo (guantes y mascarillas) lave sus manos con agua y con jabón.
- En las habitaciones, utilizar siempre guantes y mascarillas nuevos. Siempre con uniforme. Después de limpiar, se debe desinfectar el control remoto del televisor, del aire, interruptores de luces, teléfono, lámparas, inodoro, lavamanos, regadera, manillas y puertas.
- Se le solicitara al huésped que en caso de requerir limpieza en su habitación este debe salir de la misma para que mucamas puedan proceder con la correcta desinfección del lugar.
- Anotar en la bitácora las habitaciones donde se hizo el aseo, con la fecha y el nombre de cliente que estuvo.
- En la lavandería, se trabajará con los químicos que la gerencia autorice que cuentan con los permisos sanitarios para la desinfección y limpieza de sábanas, cobijas, amigables con el ambiente, entre otros.
- En la lavandería, el personal a cargo debe utilizar guantes y mascarilla por su propia seguridad. Y mantener el lavado de manos con agua y con jabón antes de llevarse las manos a la cara.

Imagen 1. Uniforme correcto para personal de lavandería



En la imagen 1, el personal de lavandería debe tener sus lentes, sus mascarillas de tela (autorizada por el Ministerio de Salud), una bata desechable o de tela, sus guantes, su uniforme limpio, sus medias y zapato cerrado

- Las prendas lavadas deben almacenarse en sitios limpios, jamás en sitios donde esté o haya estado la ropa sucia.
- Desinfectar cuatro veces al día las superficies de la lavandería, con el fin de disminuir la posibilidad de algún germen.
- Las camareras deberán desinfectarse las manos cada 30 minutos o bien, las veces que sea necesario.

- Utilizar mascarillas, guantes (EPP) y su uniforme limpio cada día.
- En caso de que se trate de superficies contaminadas con fluidos, se deberá preparar una disolución con cloro con una concentración de 15:100.
- Para los servicios sanitarios y para los pisos, se debe utilizar una concentración de cloro de 5:100; todo esto de acuerdo con la recomendación del Ministerio de Salud.
- Los elementos residuales descartables, deberán ser eliminados en un recipiente que presente pedal, la bolsa debe estar cerrada. Estos pueden ser: guantes, pañuelos, mascarillas y cualquier otro elemento que sea de un solo uso. Los anteriores van en un contenedor cuyo letrero es “RIESGO BIOLÓGICO”
- Para reutilizar un implemento de higiene, el mismo se lavará con agua caliente y jabón.

* Entiéndase por áreas comunes como baños públicos, superficies del restaurante, pasillos, oficina de Gerencia, recepción, entre otros.

** Entiéndase por áreas comunes dentro del hotel como baños públicos, superficies del restaurante, pasillos, oficina de Gerencia, recepción, entre otros.

Restaurante (Cocina)

- Antes de entrar al restaurante, lavarse las manos con agua y jabón, proceda a secarse las manos con la toalla de papel, se dispondrá de una estación de lavado fijo en la entrada con una llave de pie para evitar el contacto de las manos con la llave, se utilizarán productos amigables con el ambiente y que sean efectivos, aprobados por el ministerio de salud.
- Todo colaborador de este departamento debe tener actualizado su respectivo carné de Manipulación de alimentos y actualizarse mínimo, un mes antes de su vencimiento.
- Tener siempre listo alcohol en gel para uso del personal y de los clientes. Además, ayudar a los clientes en caso de que desconozcan dónde se ubican los lavamanos, instruirlos porque no se podrá ingresar al restaurante sin seguir el protocolo.
- Verificar que la alimentación vaya o se encuentre siempre tapada.
- Limpiar constantemente las superficies con los químicos de desinfección.
- Verificar que los habladores estén en correcto estado y que sean eficaz para comprender que deben lavarse las manos siempre.
- Mantener una distancia de un metro con los clientes. Usar el saludo a la distancia siempre.

- Uso y capacidad del restaurante dependerá de las disposiciones el Ministerio de salud, las mesas tendrán una distancia aproximada de 1.5 metros entre sí y las sillas se ubicarán en las 4 esquinas de las mesas, reduciendo la distancia entre personas.
- Los saloneros, saloneras, chef, lavaplatos deberán desinfectarse las manos cada 30 minutos o bien, las veces que sea necesario.
- Utilizar mascarillas, guantes y su uniforme limpio cada día.

Mantenimiento & Seguridad

- Antes de entrar a la recepción, lavarse las manos con agua y jabón, proceda a secarse las manos con la toalla de papel.
- Desinfectar las superficies del área donde van a trabajar. Utilizando los guantes y la mascarilla.
- Utilizar guantes y mascarilla cuando vayan a manipular la basura ordinaria y el reciclaje.
- Antes de llevarse las manos a la cara, lavar las manos con agua y con jabón
- Cada vez que utilicen químicos deben hacerlo con los guantes y mascarilla.
- Cada vez que manipulen el jardín, deben hacerlo con guantes, y después lavarse las manos con agua y con jabón.
- Cada vez de usar las bacterias para la trampa de grasa o para la planta de tratamiento, deben usar guantes y mascarilla. Después lavarse las manos con agua y con jabón.
- Marcar las bolsas de basura que saquen de los contenedores “Riesgo biológico” y separarlas de las otras bolsas de basura común.
- Utilizar mascarillas, guantes y su uniforme limpio cada día.

Proveeduría

- Los proveedores realizarán los pedidos por correo electrónico o por WhatsApp, o por video llamada, no se atenderán proveedores en físico para tomar el pedido.
- Los proveedores serán atendidos en la puerta principal y en caso extremo que deban ingresar al hotel se les informara de los protocolos a seguir para el correcto ingreso.
- Toda la mercadería que ingrese debe ser desinfectada antes de ser guardada en sus respectivas canastas o bien cámaras de refrigeración.

- Se llevará un registro de proveedores que visitaron el hotel con el nombre completo, cédula de identidad, empresa, hora de llegada, hora de salida y fecha (ver anexo 4).
- En caso de los servicios exprés deben de ser recogidos en la puerta principal para evitar el ingreso de estas personas al hotel.

Protocolo en caso de tener una sospecha de Covid

- Se llamará al 911.
- Mientras el cliente espere la atención médica, no podrá salir de la habitación. Las camareras desinfectarán la puerta y maniguetas de la puerta. Se estará en constante contacto con el paciente por teléfono, en caso de requerir algo más.
- Se le entregará faciales en una bandeja de aluminio cubierta de hielo. Por teléfono se le indicará al cliente que la use para controlar la fiebre.
- Se seguirán los lineamientos del Ministerio de Salud (ver anexo 5).

Protocolo en caso de tener una persona con Covid

- La persona a la que la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) haya aislado por concepto de Covid, no saldrá de la habitación por el tiempo que determine la CCSS.
- Se pondrá en contacto con la agencia para informarle del caso.
- Se le entregará el desayuno, almuerzo y cena en la habitación a través de una mesa de rodante. El personal siempre tendrá su equipo de protección (uniforme, mascarilla, guantes).
- Los platos deberán ser desinfectados antes de entrar al área de lavado.
- Brindarle mascarillas y guantes.

CRONOGRAMA

Este plan empezará a regir, una vez que el hotel se abra al público. Temporalmente, se presenta el siguiente cronograma de trabajo para implementar antes de la apertura del hotel al público.

	Semana 1	Semana 2	Semana 3
Actividades a realizar pre-abrir el hotel/restaurante.	Fumigar el hotel.	Pegar los habladores que contribuirán con informar al personal y público en general del correcto lavado de manos. En recepción, baños públicos, restaurante, comedor de empleados, bar.	Confirmar que los baños públicos tengan jabón líquido, y toalla de papel.
	Adquirir los productos de desinfección que garantice la eliminación de gérmenes o virus.	Confirmar que recepción, restaurante, Gerencia, comedor de colaboradores, Oficina de contabilidad, tenga su alcohol (70%-80%) líquido y su alcohol en gel.	Verificar que los departamentos de lavandería, ama de llaves y mantenimiento cuenten con guantes y mascarillas.
	Comprar 9 contenedores de color rojo que indiquen "Riesgo biológico".	Colocar los contenedores de color rojo "Riesgo biológico".	

	Semana 1	Semana 2	Semana 3
Actividades a realizar pos-abrir el hotel/restaurante.	Capacitar al personal acerca de las actividades a realizar para desinfección de zonas.	Simulacros de clientes con Covid en el área del restaurante.	Simulacro de clientes con Covid para departamento de mantenimiento.
	Capacitación en caso de tener sospechas de Covid.	Simulacros de clientes con Covid en recepción.	
	Capacitación en caso de tener un caso positivo de Covid.	Simulacro de clientes con Covid para departamento de camareras-lavandería	

Anexo 1

¿Cómo lavarse las manos?



DURACIÓN DEL PROCESO: 30 SEGUNDOS

PARA RESTREGARSE LAS MANOS CANTE "CUMPLEAÑOS FELIZ" DOS VECES



Humedezca las manos
con agua y cierre el tubo



Aplique suficiente jabón



Frote sus manos palma con palma



Frote la palma de la mano derecha
sobre el dorso de la mano izquierda
entrelazando los dedos, y viceversa



Frote las manos entre sí,
con los dedos entrelazados



Apoye el dorso de los dedos
contra las palmas de las manos,
frotando los dedos



Rodeando el pulgar izquierdo con la
palma de la mano derecha, frote con un
movimiento de rotación y viceversa



Frote circularmente la yema de los
dedos de la mano derecha contra la
palma de la mano izquierda
y viceversa



Enjuague abundantemente con agua



Sacuda muy bien las manos y
séquelas idealmente con una
toalla desechable



Use la toalla para cerrar la llave



Ministerio
de **Salud**

Anexo 2

0																
Hora que se realizó																
Actividad	6:00 am	7:30 am	9:00 am	10:30 am	12:30 am	11:30 am	12:30 pm	1:30 pm	2:30 pm	3:30 pm	4:30 pm	5:30 pm	6:30 pm	7:30 pm	8:30 pm	9:30 pm
Desinfectar baranda de recepción																
Desinfectar baño-lavamanos																
Desinfectar puertas																
Desinfectar mostrador																
Desinfectar piso																
Desinfectar teléfonos																

Anexo 3

Forma correcta de toser y estornudar



¡DETENGA EL CONTAGIO!

Anexo 4

[illegible]

Anexo 5

Lineamientos generales para el traslado extrahospitalario de personas con enfermedad respiratoria en el marco de la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19)

Lineamientos

- a) Cuando sea necesario realizar el transporte de la persona con enfermedad respiratoria, se realizará en una ambulancia, que tenga preferiblemente la cabina del conductor físicamente separada del módulo de transporte del paciente.
- b) El servicio debe contar con un registro del personal que transporte personas con enfermedad respiratoria.
- c) El personal que intervenga en el transporte deberá ser informado previamente y deberá utilizar equipo de protección individual (puntos l y m). Para más información ver Anexo 1.
- d) Si el servicio que realiza el transporte de la persona con enfermedad respiratoria, es privado, debe notificar obligatoriamente del evento al Sistema 9-1-1 para que se genere un incidente que alertará al Sistema Nacional, con la finalidad de coordinar aspectos de atención clínica y seguimiento.
- e) Al llegar a la escena, el personal debe verificar la historia epidemiológica de la persona con enfermedad respiratoria, preguntando:
 - ¿Presenta los siguientes síntomas?:
 - i. Fiebre.
 - ii. Tos.
 - iii. Dificultad para respirar.
 - iv. Detalle algún otro síntoma.
 - ¿Ha viajado o residido en países con casos autóctonos de COVID-19 según la lista oficial del Ministerio de Salud en los 14 días previos al inicio de los síntomas? Ver listado oficial (1)
 - ¿Ha tenido contacto físico cercano con un caso confirmado por COVID-19?
 - ¿Ha estado en un centro de salud donde se han confirmado casos de COVID-19?
- f) Establecer un perímetro de bioseguridad de no menos un metro (1 m) de distancia a la persona con enfermedad respiratoria, para prevenir contagios.
- g) Colocar a la persona con enfermedad respiratoria y a su acompañante/familiar, mascarilla quirúrgica (2).
- h) Valorar a la persona con enfermedad respiratoria y comunicar la condición encontrada al despacho del servicio según lo establecido en los protocolos del servicio.

- i) En caso de que el traslado se efectúe a la Red de Servicios de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), el despacho del servicio extrahospitalario deberá informar al Centro de Comunicaciones Institucional de la CCSS (3) y debe indicar el traslado al área de salud más cercana. Si el área de salud está fuera de operación, se debe indicar el traslado al hospital más cercano.
- j) Al llegar al establecimiento de salud designado, el personal deberá cumplir con las instrucciones del personal de salud, según lo establecido en los procedimientos y protocolos institucionales.
- k) Una vez finalizado el transporte se procederá a la desinfección del vehículo, equipo médico y a la gestión de los residuos ordinarios y/o bioinfecciosos producidos (puntos n, o y p).
- l) El personal que atienda casos de enfermedad respiratoria debe llevar un equipo de protección personal que incluya: guantes, bata, mascarilla quirúrgica, protección ocular. Realizar higiene de manos. El uso de otros equipos adicionales de protección personal, requiere de la evaluación del riesgo relacionada a las actividades o procedimientos de salud a realizar.
- m) El personal que atienda casos de enfermedad respiratoria y necesiten realizar procedimientos que generen aerosoles (intubación traqueal, ventilación no invasiva, reanimación cardiopulmonar o ventilación manual antes de la intubación) debe usar un equipo de protección personal para la prevención de infección por microorganismos transmitidos por gotas y por contacto que incluya: bata resistente a líquidos, guantes, protección ocular ajustada o protector facial completo, respirador de alta eficiencia "N95 o FFP2" (4). Realizar higiene de manos.
- n) La gestión de los residuos ordinarios y/o bioinfecciosos, debe realizarse según lo establecido en el Decreto Ejecutivo 30965-S, denominado "Reglamento sobre la gestión de los desechos infecto-contagiosos que se generan en establecimientos que presten atención a la salud y afines". Todo residuo ordinario y/o bioinfeccioso producido en la atención en ruta, deberá gestionarse adecuadamente en el establecimiento de salud que atenderá la persona con enfermedad respiratoria, según lo establecido en los procedimientos institucionales.
- o) Se debe realizar la limpieza y desinfección de las superficies con las que ha estado en contacto el paciente y sus secreciones. La limpieza y desinfección se realizará con el desinfectante incluido en la política de limpieza y desinfección del establecimiento de salud o con una solución de hipoclorito sódico que contenga 0,1% (1000 ppm) de cloro activo. El personal de limpieza utilizará equipo de protección personal que incluya mascarilla quirúrgica, guantes de hule y botas. El uso de otros equipos adicionales de protección personal, requiere de la evaluación del riesgo relacionada a las actividades o procedimientos a realizar.
- p) Se debe realizar la limpieza y desinfección del equipo y material biomédico no desechable, según lo establecido en las especificaciones del fabricante.