

PROTOCOLO SUGERIDO PARA LA PREVENCIÓN DEL VIRUS COVID-19

HOTEL La primera medida de todas es la planificación, no improvisar.

Estas son una serie de recomendaciones por parte de la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Quepos, al sector turístico de nuestro cantón. Cabe destacar que, en ningún momento queremos suplantar los lineamientos del Ministerio de Salud de Costa Rica, solamente brindar recomendaciones más específicas para nuestro sector turístico.

QUE NO FALTE

- Alcohol 70% o más (en gel o líquido), jabón antibacterial; desinfectante.
- Mascarillas (Para personas sospechosas).
- Termómetro(s).
- Guantes desechables (Para staff de A&B, de limpieza, Bell Boys).
- Lugar para aislar temporalmente.
- Números importantes a mano (Cruz Roja, taxi de confianza, servicios médicos privados, Hospital Max Terán Valls etc.).

GERENCIA

- Identificar los focos de posible contaminación (front desk, carritos de golf, et.)
- Confeccionar el protocolo en caso de detección de síntomas.
- Informar el staff sobre sintomatología y protocolo, en caso de detección de sospechosos.
- Asegurarse que el staff siga diariamente los protocolos de prevención.
- Mejorar el stock de productos de limpieza y de equipos de protección para evitar el desabastecimiento (desinfectantes, guantes, mascarillas, etc.).
- Cerrar y aislar plantas vacías cuando empiece a bajar la ocupación, para organizar mejor los turnos de limpieza y desinfección, ahorrando recursos.
- Identificar, analizar y modificar aquellos procesos de interacción donde se pueda reducir el contacto directo entre empleado y cliente. Por ejemplo: maleteros, bell boys, room-service, recepción, etc.
- Establecer mayor control de la entrada de personas externas al hotel.

RECURSOS HUMANOS

- Controlar a diario el estado de salud del staff.
- A la mínima sospecha de infección, reportar a gerencia e enviar el paciente al hospital para controles.
- Controlar que se cumple el periodo de cuarentena del staff con posibilidades de infección.

RECEPCIÓN

- Colocar señalización bilingüe de consejos preventivos.
- Conocer a fondo el protocolo, en caso de detección de sospechosos.
- Tener mascarillas, pañuelos desechables y alcohol (70%) a mano.
- Números importantes a mano (Cruz Roja, taxi de confianza, servicios médicos privados, Hospital Max Terán Valls etc.).

Limpiar con alcohol:

- El mostrador (front desk) después de cada interacción con huéspedes.
- Teléfonos de la oficina y datafonos.
- Lapiceros usados para firmar, registros, vouchers, etc.
- Las manillas de las maletas guardadas.
- Las manillas de las puertas.
- Botonera de la central telefónica y teléfonos auxiliares.
- Sus manos después de tocar las tarjetas, dispositivos móviles etc., de los huéspedes.
- Controles remotos de dispositivos (p.ej. aires acondicionados).
- Limpieza más seguida de los filtros de ventilación/aire acondicionado. (¿Departamento de Mantenimiento?)

BOTONES/BELL BOYS:

- Desinfectar las maletas de los clientes cuando llegan al hotel.
- Limpiar con alcohol las agarraderas y volante después de cada trayecto con huéspedes.
- Limpiar con alcohol sus manos después de tocar maletas.
- Tener mascarillas, pañuelos desechables y alcohol (70% o más) en el vehículo.
- Conocer a fondo el protocolo, en caso de detección de sospechosos.

AMA DE LLAVES / LAVANDERIA

- Limpiar con alcohol las manillas de las habitaciones, por lo menos dos veces por día.
- Limpiar a fondo las habitaciones de aseo y salida, con alcohol o desinfectante, los focos de transmisión del COVID-19: manillas, perrillas, teclado y manillas de cajas fuertes, teléfonos, refrigeradoras, mini bares, controles de televisores y aires acondicionados etc.
- Limpieza más seguida de los filtros de ventilación/aire acondicionado. (¿Departamento de Mantenimiento?)
- De ser posible cambiar la ropa de cama y los paños todos los días; de no poder cambiar solamente los paños y las fundas de las almohadas.
- Pasar un trapo humectado con alcohol a las almohadas, todos los días antes de enfundarlas.

EN CASO DE DETECCIÓN

- Activar protocolo.
- Ponerse mascarilla y guantes.
- Brindar mascarilla a la persona sospechosa.
- Llevarla a la zona de aislamiento.
- Avisar recepción/gerencia.
- Llamar al 911.
- Desinfectar el lugar donde estaba a la hora de detección, la habitación, etc.
- De ser posible, cerrar la habitación. Inventariar y desinfectar lo más posible dentro de la habitación, usando mascarilla y guantes.
- De tener más turistas en la misma habitación, NO MOVERLOS A OTRA, y avisar las autoridades médicas.

PARA EVALUAR

- Los empleados comen por separado para reducir el riesgo de contagio entre ellos.
- (Auto) Control de la temperatura de los empleados, dos veces por turno.
- El personal atiende con mascarillas y guantes.
- No se aceptan servicios de entrega de comida de fuera del hotel.
- Room service: todo empaquetado.