

COVID-19

GUÍA DE BUENAS
PRÁCTICAS PARA LOS
ESTABLECIMIENTOS Y
TRABAJADORES DEL
SECTOR HOTELERO
GASTRONÓMICO



FEDERACIÓN EMPRESARIA HOTELERA GASTRONÓMICA
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COVID-19

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS Y TRABAJADORES DEL SECTOR HOTELERO GASTRONÓMICO

Esta guía de buenas prácticas pretende ser una herramienta de ayuda para que las empresas o centros de trabajo del sector hotelero gastronómico preparen sus actuaciones 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.



FEDERACIÓN EMPRESARIA HOTELERA GASTRONÓMICA
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Esta **Guía de Buenas Prácticas** pretende dar respuesta a las inquietudes generadas en el sector hotelero gastronómico y ayudar a tomar decisiones en el seno de las empresas o centros de trabajo 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.



SECCIÓN 2:

MEDIDAS DE PREVENCIÓN APLICABLES A TODOS LOS SECTORES

Medidas de higiene personal

- Realizar una higiene de manos frecuente (lavado con agua y jabón o soluciones alcohológicas), especialmente después de tener contacto directo con personas enfermas o su entorno.
- 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 en España, ni con los alimentos para evitar esta infección.
- Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia de más de un metro con las personas con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril).



¿Cómo lavarse las manos?

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

⌚ Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos

| | | |
|--|--|---|
| 0 Mójese las manos con agua; | 1 Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos; | 2 Frótese las palmas de las manos entre sí; |
| 3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa; | 4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados; | 5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos; |
| 6 Roté con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa; | 7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa; | 8 Enjuáguese las manos con agua; |
| 9 Séquese con una toalla desechable; | 10 Sirvase de la toalla para cerrar el grifo; | 11 Sus manos son seguras. |



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 razonables para garantizar la información contenida en este documento. Sin embargo, el material publicado en esta revista no garantiza ni respalda, ni garantiza ni respalda, ni respalda ni respalda. Complete al lector la responsabilidad de la interpretación y del uso del material. La Organización Mundial de la Salud no puede ser considerada responsable de los daños que pudieran ocasionar su utilización. La OMS agradece a las Hospitales Universitarias de Ginebra (HUG) su participación en la realización del Programa de Control de Infecciones, su participación activa en la realización de este material.

Organización Mundial de la Salud, Octubre 2010

Medidas de higiene en el centro de trabajo

- Realizar limpieza y desinfección frecuente de las instalaciones del centro de trabajo como: superficies, pomos de las puertas, muebles, lavabos, suelos, teléfonos, etc. Para esta acción puede utilizarse lejía de uso doméstico, extremándose las medidas de protección a agentes químicos.
- Ventilación adecuada de todos los locales.
- Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes. En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón.

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 107 o a los servicios sanitarios o al teléfono que disponga su comunidad autónoma o centro de salud que corresponda.**

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 distanciamiento social (evitar contacto o cercanía

a otras personas). Se deberá llevar mascarilla (si se dispone de ella). 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.

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.

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.

Las zonas de riesgo cambian según la situación epidemiológica. Consulte siempre información oficial.

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 lejía (concentración de cloro 1 g/L, preparado con dilución 1:50 de una lejía 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. Siempre se utilizarán de acuerdo a lo indicado en las Fichas de Datos de Seguridad.

Las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado completos a 60-90°C. Para la manipulación de las prendas textiles “sucias” se utilizarán guantes. No debe sacudirse la ropa para lavar.

El personal de limpieza utilizará 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. Consulte con los servicios de prevención de riesgos laborales.

SECCIÓN 3:

MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Por el momento, las autoridades sanitarias no han establecido protocolos específicos de prevención para ningún sector diferentes a los recomendados a la población general y ya desarrollados en el apartado anterior.

No obstante, teniendo en cuenta que los alojamientos turísticos son entornos con elevado tránsito de personas y cuya convivencia es estrecha (especialmente en periodos invernales), 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.**

Las medidas que se proponen, supervisadas por los servicios de prevención en todo caso, son las siguientes:

DIRECCIÓN / GERENCIA



A la dirección y/o gerencia le corresponde la gestión de cualquier incidencia que ocurra en el establecimiento y, entre otras, deberá tener presente las siguientes cuestiones:

- En el hipotético caso de que, de forma aislada, un empleado estuviera en situación de ser un caso confirmado o en investigación de COVID-19, debe abstenerse de asistir al trabajo hasta que se confirmen resultados negativos o hasta que las autoridades sanitarias den por resuelta la infección, según el caso, ya que se encontrará en situación de baja.

- **Disponibilidad de recursos:** se debe disponer de los medios económicos, materiales y estratégicos suficientes para desarrollar todas las medidas de prevención recomendadas por las autoridades sanitarias.
- **Coordinación del comité de crisis:** en caso de declararse la presencia de casos en investigación (sospechosos) o confirmados en el establecimiento, se recomienda organizar un comité con los responsables departamentales implicados (recepción, ventas, comunicación, departamento de pisos, servicio de prevención y delegados/as de prevención, asesores externos (jurídicos y sanitarios) y las propias autoridades sanitarias. Todas las acciones relacionadas con la gestión

de la crisis sanitaria deben ser gestionadas desde el comité de crisis, desde la implantación de medidas preventivas hasta las políticas de comunicación con la prensa, empleados, clientes, proveedores y agencias de viajes. Se informará a la representación legal de los trabajadores si la hubiera y/o a los comités de seguridad y salud.

- **Registros de acciones:** se recomienda llevar a cabo un libro o agenda de registro de acciones que se tomen, especificando la fecha, la hora, las personas responsables, etc., y guardar toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, albaranes de servicios, bajas laborales, etc.

RECEPCIÓN



Información a los clientes en el check-in



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.

Consultas médicas



Se debe disponer de los números de teléfono de los centros de salud y emergencias y de médicos o hospitales privados para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier cliente que pueda estar enfermo. 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 servicio sanitario para que puedan adoptar las medidas preventivas que eviten el contagio.

Como medida de precaución, **las personas con síntomas respiratorios deberían ser visitadas por el médico en la propia habitación**, evitando que sean atendidas en el consultorio del hotel junto con otros clientes enfermos.

Se deberá recomendar al cliente que se quede en la habitación hasta la visita médica y se le facilitará una mascarilla quirúrgica (si la hubiese) que deberá llevar puesta siempre que entre alguien más en la habitación o que haya otra persona alojada con él. 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. La entrada de personal deberá contar siempre con la autorización expresa de la dirección del establecimiento y se realizará extremando las medidas de protección que establezcan los servicios de prevención de riesgos laborales. Se ha de asegurar que se dispone de cubos de basura con tapa al lado de la puerta de salida de la habitación para desechar los equipos de protección individual.

Disponibilidad de materiales



En la recepción se dispondrá de **gel o solución desinfectante si no hay un baño cercano, pañuelos desechables y cubos de basura con tapa accionada con pedal**. 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



Lavavajillas



Se debe comprobar el funcionamiento de todos los lavavajillas, a fin de que sean correctas las temperaturas a alcanzar (superior a 80°C en el aclarado) y la dosificación de productos químicos.

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.

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 sanitarios y grifos de aseos comunes.

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 a desinfectar sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del comedor.

En los accesos al bar y salones, también se debe animar a su uso a la entrada y a la salida.

Manipulación de alimentos



En los bufés, 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.

Para evitar contagios del personal, 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.

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

Limpieza y desinfección de vajilla y salones



Hay que lavar y desinfectar toda la vajilla, cubertería 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, pomos de puertas, mostradores de bufés, 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 debe respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala, aconsejando una densidad máxima de 4 personas por cada 10 metros cuadrados.

La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a un metro.

PERSONAL DE LIMPIEZA Y CAMARERAS DE PISO



Programa de limpieza y desinfección



Hay que extremar las medidas establecidas en el programa de limpieza y desinfección, especialmente en las áreas comunes (aseos, salones, zonas infantiles, etc.) manteniendo siempre una frecuencia adecuada en los servicios de limpieza.

Se recomienda una especial atención a los **objetos que se manipulan frecuentemente** como manivelas, botones, pasamanos, ascensores, interruptores, etc.

Hay que **ventilar** todas las habitaciones y áreas comunes a diario.

Disponibilidad de materiales



En los carros de limpieza, se dispondrán de gel o solución desinfectante para manos, pañuelos y guantes desechables delantales y bolsas de basura.

En hotelería y gastronomía solo se le recomendará el uso de mascarillas a las personas de servicio (limpiadoras, camareros, etc.) en el hipotético caso que tuviesen que acceder a habitaciones donde se encuentren presentes clientes enfermos o en investigación, y serán en todo caso los servicios de prevención de riesgos laborales los que determinarán las medidas de protección individual a utilizar.

ÁREAS DE RECREO INFANTILES



Se mantendrá un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección de las zonas infantiles, de los juegos, de las instalaciones, etc.

Las personas responsables del cuidado de los niños observarán una higiene personal elevada con lavado y/o desinfección frecuente de manos. No se recomienda el uso habitual de mascarillas o guantes desechables, salvo para las tareas que requieran este tipo de protección.

SECCIÓN 4:

ACTUACIONES ANTE LA DETECCIÓN DE CASOS EN UN ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Como se ha mencionado anteriormente, **los protocolos de actuación ante la detección de una persona diagnosticada de COVID-19 en un establecimiento y las posibles medidas de salud pública subsecuentes serán determinadas por las autoridades sanitarias**, y lógicamente **deberá mostrarse la máxima colaboración por parte de la gerencia/dirección en el cumplimiento de los protocolos establecidos**.

En el escenario epidemiológico actual, la situación más probable es que, ante la detección de un caso confirmado de un cliente o un empleado en el establecimiento, se realoje al afectado en un centro sanitario (o domiciliario para empleados, según criterio de las autoridades sanitarias). Las autoridades de salud pública realizarán un análisis de la situación para la toma de decisiones sobre las actuaciones necesarias para el control de la transmisión de la infección. En este caso, se establecerán los protocolos específicos para tal situación que las autoridades sanitarias determinen.

A continuación, se desarrollan una serie de recomendaciones en dos aspectos que siempre deben tenerse presentes en este tipo de situaciones, como son los **procedimientos de limpieza y la gestión de la información**. En todo caso, será necesario que estas recomendaciones sean compatibles en todo momento con los protocolos oficiales que se determinen en cada situación y contarán con la supervisión de los servicios de prevención.

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, pomos, puerta, barandillas, 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/airar espacios comunes y habitaciones lo más posible.
- También es recomendable en las habitaciones disponer vasos desechables para el aseo/enjuague bucal y facilitar gel desinfectante.
- 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 ESPECÍFICO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE UNA HABITACIÓN EN LA QUE HAYA ESTADO O ESTÁ ALOJADA UNA PERSONA INFECTADA DE COVID-19

Se debería restringir al máximo el personal no sanitario que entra en la habitación de un cliente aislado.

Dado que el personal del establecimiento no es personal sanitario, y acceder a zonas donde pueda estar confinada una persona afectada puede vulnerar su derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud, se debería valorar previamente por el servicio de prevención.



Basándose en las recomendaciones de la OMS en un documento de orientación provisional (febrero 2020) sobre “Atención en el domicilio de pacientes presuntamente infectados de COVID-19, con síntomas leves”, y siempre y cuando no se establezcan otras normas por parte de las autoridades sanitarias, se pueden tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- 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 uno/dos metros del cliente.
- La camarera se pondrá un delantal o bata apropiado, mejor 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 (se recomienda disponer de bolsas amarillas / rojas) hasta el momento de lavarlas, advirtiéndolo 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 60º-90ºC con detergente ordinario.
- 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.
- 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 (25 c.c. de lejía 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 manivelas, 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.



FEDERACIÓN EMPRESARIA HOTELERA GASTRONÓMICA
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA