

MANUAL

COVID – 19



Programa de Prevención, Control, Manejo y Operaciones ante la Presencia de COVID – 19

PROTOCOS EN RECEPCIÓN

AL INGRESO AL HOSTAL

Huésped

- a) El **uso de mascarilla es obligatorio** desde el ingreso a las instalaciones del hostal.
- b) Se colocará gel antibacterial en el área de recepción para uso a libre demanda, el cual tendrá un sistema de activación mediante pedal.
- c) Se pedirá a los huéspedes que se coloquen en los stickers que verán en el piso, los cuales guardan la distancia de 1 metro y medio, cumpliendo con el **distanciamiento social obligatorio**.
- d) El personal del Hostal no manipulará el equipaje del hospedado, sin embargo realizará el protocolo de desinfección rociando alcohol al 70% a las maletas (manijas y ruedas).
- e) Se entregará al huésped la llave de la habitación desinfectada con alcohol al 70%.
- f) Una vez que haya terminado el protocolo de Check In, el recepcionista deberá limpiar las superficies y objetos utilizados por el huésped con alcohol al 70% o amonio cuaternario.



Colaborador

- a) En la recepción al ingresar al Hostal se efectuará el **control obligatorio de temperatura**, utilizando un termómetro digital, en caso tenga fiebre (37.5°C a más) se informará al gerente del Hostal, ningún colaborador con temperatura mayor a 37.5°C podrá ingresar a las instalaciones del Hostal.
- b) En caso de algún colaborador que presente fiebre, se le pedirá que se dirija a su domicilio y que se mantenga en contacto con el médico ocupacional quien le brindará indicaciones.
- c) El personal pasará por el proceso de desinfección de cuerpo entero con solución de amonio cuarternario.
- d) Si algún colaborador presenta síntomas en la operación y tiene resultado positivo se procederá con la verificación de las cámaras de seguridad para identificar posibles contactos con clientes y otros colaboradores durante sus turnos de trabajo en los 07 días previos.
- e) Todos los contactos directos de colaboradores pasarán a un proceso de cuarentena y se les realizará una prueba de descarte ante contagio de Covid-19.

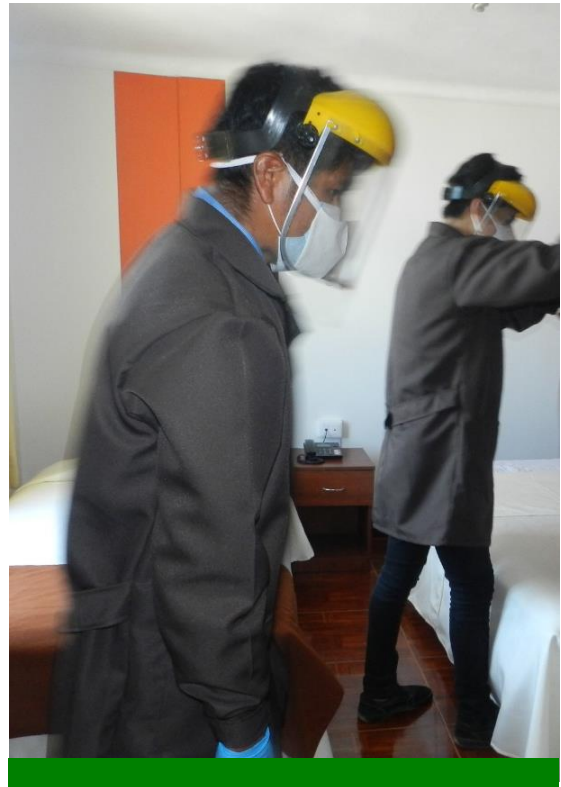


PROTOCOS EN HOSPEDAJE

DURANTE LA PERMANENCIA

Acciones generales

- a) Se realizará la desinfección de áreas comunes con guantes, mascarilla, lentes o protector facial. Este proceso de desinfección de áreas públicas debe realizarse varias veces al día y ser de mayor énfasis en perillas de puertas, pasamanos de escaleras, control de televisores y anexos telefónicos.
- b) Durante el periodo de emergencia disminuirá el aforo en las áreas comunes del Hostal según la normatividad vigente establecida, dando a conocer la información a los huéspedes con señalética ubicada en puntos estratégicos.
- c) Se colocará carteles informativos en puntos estratégicos del hostal indicando: el uso correcto de la mascarilla, síntomas del Covid 19, procedimiento para el lavado de manos, entre otros.

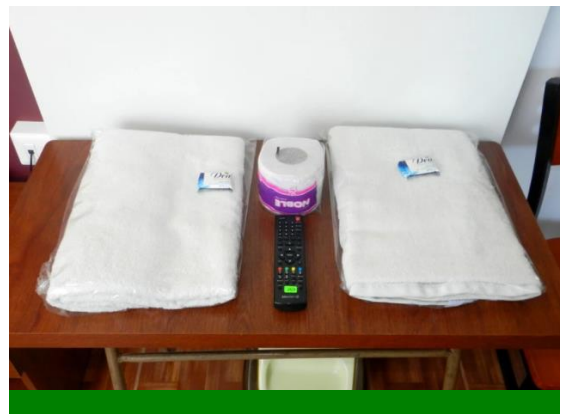


Artículos en la habitación

- a) Los amenites y las toallas estarán en la habitación desde el momento del check in.

Para los huéspedes

- a) Siempre recordar a los huéspedes que deben portar su mascarilla de manera obligatoria.
- b) Se han implementado tachos accionados con pedal para el descarte de los EPP.



Para los colaboradores

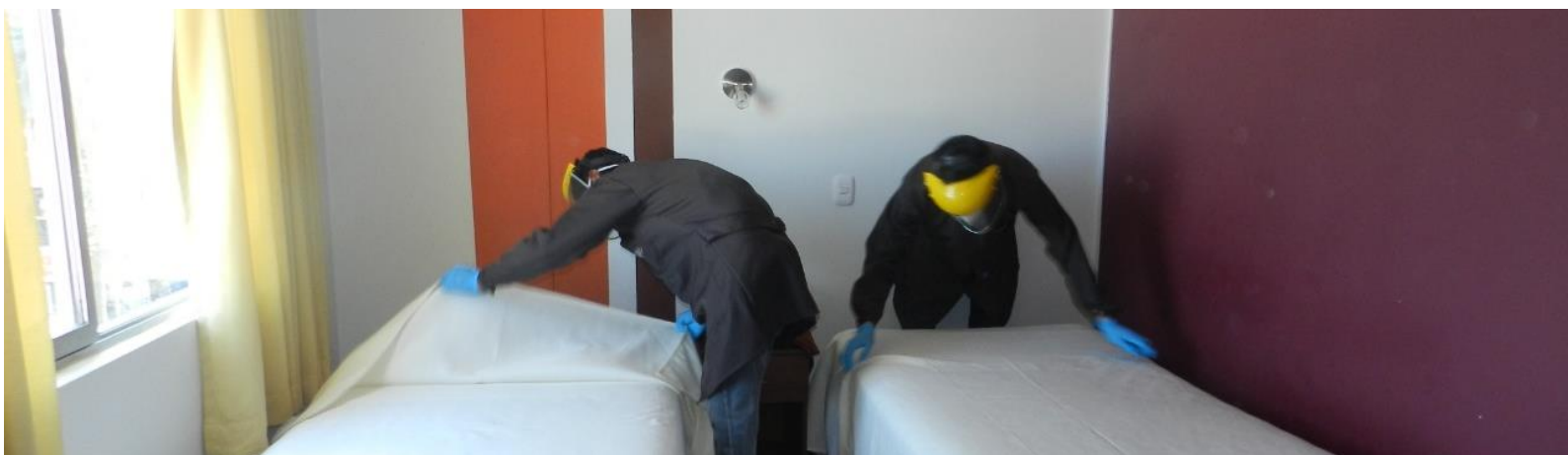
- a) Todos los colaboradores permanecerán con mascarillas N95/KN95 a fin de disminuir al máximo el contagio del virus.
- b) Para mantener y conservar las mascarillas correctamente durante el periodo que no se usará, se hará entrega de una bolsa de papel.
- c) Se realizarán comunicaciones internas permanentemente referente a los métodos de protección que debe seguir el personal.
- d) Con la finalidad de disminuir el riesgo de contagio, contamos con personal que pernocta en nuestras instalaciones.

Requerimiento de atención médica para huéspedes

- a) Al recibir la comunicación de un cliente referente a la sintomatología (Caso sospechoso), o de existir algún huésped con evidente mal estado general de salud, el gerente del hostel activará los protocolos dispuestos por el Ministerio de Salud.
- b) Mientras el MINSA se dirija al Hostal, el huésped debe estar aislado en su habitación junto con los huéspedes que estuvieron en su misma habitación.
- c) En caso el huésped haya utilizado áreas comunes se procederá a la inmediata desinfección de las mismas utilizando el equipo de protección personal pertinente.
- d) En caso el huésped sea corporativo, debe ser la empresa quien contacte a un médico particular para la atención del huésped.
- e) Si se trata de un huésped con seguro médico particular, la atención deberá ser reportada a su compañía de seguros para la debida atención médica.
- f) De solicitar un huésped atención médica por complicaciones de COVID-19 se solicitará el servicio de ambulancia y el huésped asumirá los costos de la atención al check out.

Durante el check out

- a) Se priorizarán el uso de pagos electrónicos. Si el cliente requiere utilizar el POS o pagar en efectivo se realizará el protocolo de desinfección de la tarjeta de crédito/débito como los billetes y monedas.



PROTOSCOLOS EN PROCESOS

Proceso de limpieza de habitaciones

- a) Se cuenta con un ambiente aislado para la desinfección y almacenamiento de herramientas de limpieza (escoba, recogedores, etc)
- b) Todos los auxiliares de servicio usarán equipos de protección personal (lentes o protector facial, mascarilla N95/KN95 y guantes) durante todo el proceso de limpieza de las habitaciones.
- c) Al check out las habitaciones serán desinfectadas previo al proceso normal de limpieza.

Proceso de lavandería

- a) Huesped COVID negativo
 - El proceso de lavandería será con de forma normal, lo que incluye:
 - Lavado y desinfección con agua caliente de la ropa de cama.
 - Ropa de cama (lencería) embaladas en bolsas limpias y desinfectadas para su almasenaje.
- b) Huesped caso sospechoso o confirmado COVID positivo
 - Se enviará una bolsa ROJA (rotulada con el nombre del hostel, fecha en la cual se sacó dicha ropa de cama y con la palabra en mayúscula POSITIVO), se realizará el tratamiento diferenciado para el respectivo lavado y desinfectado.

Proceso de alimentación

- a) Todo el personal de cafetería deberá utilizar mascarilla N95 o KN95, cofia y lentes.
- b) Todo el servicio de alimentos y bebidas se ofrecerá por medio del Room Service, utilizando menaje descartable.
- c) La solicitud de alimentos extras será a través de la central telefónica y/o el aplicativo de hospedaje, los mismos que serán cargados a la cuenta del huésped y cobrado en el check out.
- d) Transportar los alimentos utilizando srtech film para cubrir alimentos y menaje. Y el auxiliar de servicio responsable de la entrega del pedido contará con lentes, guantes, mascarilla y deberá dejar la mesa de alimentos fuera de la habitación, el huésped abrirá la puerta e ingresará solo los alimentos a la habitación.

Procesos de mantenimiento

- a) En caso se requiera mantenimiento urgente en habitación se ingresará a estas con guantes de látex, mascarilla N95/KN95 y protector facial y se solicitará al huésped que abandone la habitación.

PANEL FOTOGRÁFICO



Gel antibacteriar

Se colocará gel antibacteriar en el área de recepción para uso a libre demanda, el cual tendrá un sistema de activación mediante pedal.



Distanciamiento

Se pedirá a los huéspedes que se coloquen en los stickers que verán en el piso, los cuales guardan la distancia de 1 metro y medio, cumpliendo con el distanciamiento social obligatorio.



Protocolos

En la recepción del hostal, se publican los protocolos de seguridad obligatorios que deben de seguir los huéspedes y el personal para el ingreso.



Desinfección de equipaje

El personal del Hostal no manipulará el equipaje del hospedado, sin embargo, realizará el protocolo de desinfección rociando alcohol al 70% a las maletas (manijas y ruedas).



Llaves

Se entregará al huésped la llave de la habitación desinfectada con alcohol al 70%.



Limpieza

Se cuenta con un ambiente aislado para la desinfección y almacenamiento de herramientas de limpieza (escoba, recogedores, etc).