

MANUAL DE PRECAUCIONES Y BUENAS PRÁCTICAS CON RELACIÓN AL COVID 19

Índice de revisión 1.0

Hostelería y restauración

ISBO
S.L.
LABORATORI

Laboratori ISBO

C/Nord, 22 – 43840 – Salou – 977352714 – isbo@isbo.es

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN AL COVID 19

- 1.1 Origen
- 1.2 Características
- 1.3 Síntomas de la enfermedad
- 1.4 Fuentes de infección
- 1.5 Transmisión entre personas
- 1.6 Incubación

2 PERSONAL - MEDIDAS GENERALES

- 2.1 Higiene del personal del establecimiento
- 2.2 En caso de tener síntomas del Covid 19
- 2.3 Comedor del personal.
- 2.4 Vestuario del personal y duchas
- 2.5 Clientes

3 MEDIDAS GENERALES DEL LUGAR DE TRABAJO

- 3.1 Precauciones generales
- 3.2 Procedimiento de limpieza de superficies potencialmente contaminadas

4 HOTELES

- 4.1 Recursos
- 4.2 Coordinación en caso de contagios
- 4.3 Registros
- 4.4 Recepción
- 4.5 Mantenimiento
- 4.6 Limpieza de habitaciones
- 4.7 Áreas de recreo infantiles
- 4.8 Limpieza del establecimiento con casos confirmados de Covid 19
- 4.9 Comunicación e información

5 COCINAS, COMEDORES Y CAFETERIAS

- 5.1 Desinfección de manos de clientes
- 5.2 Manipulación de alimentos
- 5.3 Conductas del personal
- 5.4 Limpieza y desinfección de vajilla y salas
- 5.5 Disposición de los clientes
- 5.6 Recepción de alimentos y suministros

ÍNDICE

6 BUFFETS

7 COMEDORES

7.1 Entrada

7.2 Sala

8 INSTALACIONES DE BAÑO

9 AGUA DE CONSUMO

ANEXO: Preparación de desinfectantes para la desinfección de superficies contaminadas por el Covid 19: Hipoclorito sódico y peróxido de hidrógeno.

1 INTRODUCCIÓN AL COVID 19

1.1 Origen

Hasta hace poco no se tenía conocimiento porque sólo circulaba en animales. Se identificó por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, en China, y se ha ido extendiendo por todo el mundo. Debido a la extensión geográfica de la enfermedad que causa y el elevado número de personas afectadas, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote de coronavirus SARS-CoV-2 como pandemia.

El inicio de los síntomas del primer caso fue el 8 de diciembre de 2019: fiebre, tos seca, disnea y hallazgos radiológicos de infiltrados pulmonares bilaterales.

1.2 Características

El coronavirus SARS-CoV-2 es un nuevo tipo de virus que produce en las personas una enfermedad infecciosa llamada Covidien-19. Pertenece a una amplia familia de virus, ya conocida, que puede afectar tanto a las personas como a los animales y que en el caso de las personas causa infecciones respiratorias comunes, como el resfriado, u otras más graves, como el síndrome respiratorio agudo severo (SARS) o el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS).

El material genético viral de este virus se encuentra envuelto en estructuras proteicas, llamadas cápsides. Los virus se dividen en tres grupos dependiendo de si están rodeados de una membrana lipídica externa (envueltos) o no (no envueltos). La dificultad de eliminar el virus depende del grupo al que pertenezcan.

Los virus envueltos son más fáciles de eliminar: El SARS-CoV-2, el virus responsable del COVID-19, es un virus envuelto y, por lo tanto, es de los más fáciles de eliminar.

1.3 Síntomas de la enfermedad

En la mayoría de los casos, los síntomas suelen ser leves, similar a los de una gripe, pero en otros pueden llegar a ser graves y llegan a producir complicaciones.

Se consideran síntomas leves: fiebre, a pesar de ser elevada, pero que baja después de tomar antitérmicos como el paracetamol, tos, malestar general, mucosidad, dolor generalizado en los huesos y en la musculatura, náuseas, vómitos y diarrea.

Se consideran síntomas graves: dificultad respiratoria súbita, fiebre mantenida a lo largo de los días que no baja con antitérmicos.



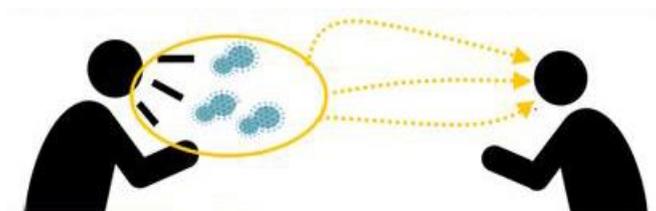
1.4 Fuentes de infección

Es muy poco probable que la COVID-19 se transmita a través de los alimentos o de envases de productos alimenticios. La COVID-19 es una enfermedad respiratoria que se transmite principalmente a través del contacto entre personas y del contacto directo con las gotículas expulsadas al toser o estornudar por una persona infectada. Hasta la fecha, no se ha demostrado que los virus que causan enfermedades respiratorias puedan transmitirse a través de los alimentos o de los envases que los contienen.

Los coronavirus no pueden multiplicarse en los alimentos, pues necesitan un huésped animal o humano para hacerlo.

1.5 Transmisión entre personas

El coronavirus, se transmite por contacto directo con las secreciones respiratorias que se generan con la tos o el estornudo de una persona enferma.



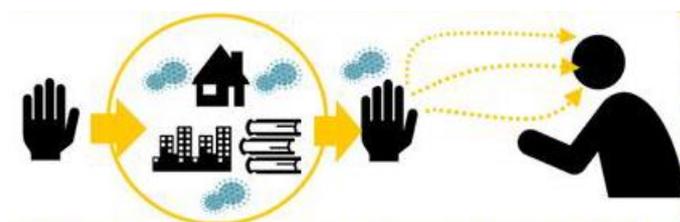
Las personas pueden contraer la enfermedad si:

- Tocan los objetos o las superficies donde han caído estas gotitas y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca.
- Inhalan estas gotitas por proximidad con la persona infectada.

Por eso, es tan importante taparse la boca con pañuelos desechables o con el codo al toser y estornudar, lavarse las manos con frecuencia, y mantener una distancia de seguridad con el resto de las personas (mínimo 2 metros).

Las personas infectadas que no sufren síntomas también pueden transmitir el virus, ya sea porque la infección no los produce o porque aún no han aparecido.

La transmisión de la infección se puede dar 1-2 días antes de los síntomas, durante todo el período sintomático y hasta 5-6 días después.



Los grupos de mayor riesgo son:

- Las personas mayores de 60 años.
- Las personas con enfermedades crónicas, como son las cardiovasculares, diabetes, cardíacas o pulmonares, o más de una enfermedad
- Las personas con problemas de inmunidad congénitos o adquiridos.
- Las mujeres embarazadas

1.6 Incubación

Generalmente, desde que el virus se contrae hasta que hay síntomas pasan entre 4 y 7 días, pero este período se puede alargar hasta 2 semanas.

Se calcula que el período de incubación de COVID-19 es de 2 a 12 días, y el 50% comienza con síntomas a los 5 días de la transmisión. Por analogía con otros coronavirus se estima que este periodo podría ser de hasta 14 días.

2 PERSONAL - MEDIDAS GENERALES

2.1 Higiene del personal del establecimiento

Realizar una higiene de manos frecuente (lavado con agua y jabón o soluciones alcohólicas), especialmente después de tener contacto directo con personas enfermas o su entorno.

Los trabajadores de las empresas alimentarias pueden utilizar guantes, pero deben sustituirlos a menudo y lavarse las manos después de usarlos, incluso antes de ponerse un nuevo par. Los guantes deben cambiarse después de realizar cualquier actividad no relacionada con la alimentación, como abrir o cerrar una puerta o vaciar una papelera. Las personas que manipulan alimentos deben tener en cuenta que el uso de guantes puede hacer que se acumulen bacterias en la superficie de las manos, por lo que es esencial lavarse las manos después de quitárselos para no contaminar los alimentos. Además, no deben tocarse la boca y los ojos cuando usen guantes.

Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia de más de dos metros con las personas con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril).

Cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables al toser o estornudar y lavarse las manos. Usar mascarilla en todas las actividades que requieran aproximación con los clientes. 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.

Desinfectar frecuentemente equipos de uso habitual como ordenadores con todos sus periféricos, teléfonos móviles y fijos, etc.

2.2 En caso de tener síntomas del Covid 19

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 112 o a los servicios sanitarios o al teléfono de la comunidad autónoma de Catalunya, 061 o al 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.

2.3 Comedor del personal

El comedor del personal debe seguir las mismas medidas higiénicas que las propuestas en el buffet y sala para clientes, como por ejemplo el respeto de las medidas de seguridad, el servicio de buffet asistido o los controles a la entrada (ver los citados apartados más adelante).

2.4 Vestuario del personal y duchas

Se recomienda el uso del uniforme (incluidos los zapatos) exclusivamente dentro de las instalaciones del hotel, tal como se establece en la normativa vigente, de manera que los empleados se duchen en los vestuarios del hotel y se vistan con su uniforme.

2.5 Clientes

Respecto a la llegada al establecimiento hotelero, se recomienda informar mediante documentos oficiales y especialmente a personas procedentes de zonas de riesgo.

3 MEDIDAS GENERALES DEL LUGAR DE TRABAJO

3.1 Precauciones generales

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.

Mantener una ventilación adecuada de todos los locales.

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.



En relación con la ropa de uso personal, 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.

3.2 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 estos. Siempre se utilizarán de acuerdo con lo indicado en las Fichas de Datos de Seguridad.

4 HOTELES

4.1 Recursos

Se debe disponer de los medios económicos, materiales y estratégicos suficientes para desarrollar todas las medidas de prevención recomendadas por las autoridades sanitarias.

4.2 Coordinación en caso de contagios

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.

4.3 Registros

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.

4.4 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 y 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 se establezcan en 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. Se debería instalar una mampara protectora que delimite la zona de trabajo del recepcionista con la zona donde se coloca el cliente para realizar las consultas, *check-in*, etc.

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.

Se debería también realizar unas marcas en el suelo para asegurar que el cliente respeta la distancia de seguridad de 2m.



4.5 Mantenimiento

Lavavajillas y trenes de lavado:

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.

Dispensadores de jabón de manos, gel desinfectante y papel de un solo uso:

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.

Sanitarios y grifos de aseos:

También se debe vigilar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y grifos de aseos comunes, para asegurar su correcto funcionamiento.

Sistema de 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 infectados:

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.

4.6 Limpieza de habitaciones

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.

La limpieza es fundamental para que se elimine la suciedad y la materia orgánica de las superficies.

Si se hace una desinfección debe ir precedida de una limpieza, porque si no la suciedad puede interferir con los desinfectantes y minimizar su eficacia. Los desinfectantes destruyen o inactivan los microorganismos.

Los elementos y utensilios usados para hacer estas actuaciones (bayetas, fregonas, guantes) es necesario que se limpien y desinfecten periódicamente.

Las zonas, puntos y objetos de las habitaciones más comunes, donde puede haber mayor riesgo de contacto con las manos son: mesitas de noche, camas, muebles del dormitorio, pomos de las puertas y de armarios, despertador, lámparas de mesa, sillas o sillones, etc.

La limpieza se puede hacer con agua o jabón o se pueden usar los detergentes de uso habitual, que deberán aplicarse en la concentración y condiciones de uso que indique la etiqueta de cada producto.

En relación a la desinfección hay evidencia que los coronavirus se inactivan en contacto con diferentes tipos de desinfectantes, que se detallan más adelante.

La limpieza de la habitación se debe empezar desde la parte más alejada de la puerta de entrada hasta la puerta.

Aspectos principales de actuación:

Uso correcto de los productos de limpieza y desinfección: Los productos de limpieza y desinfección se deben manipular de forma adecuada para evitar posibles riesgos para la salud de las personas.

Antes de utilizarlos hay que tener en cuenta las siguientes precauciones:

- Leer las etiquetas y seguir todas las instrucciones de uso.
- Es necesario disponer, en su caso, del material de seguridad que indiquen las etiquetas (gafas, guantes, etc.)
- Se deben respetar las dosificaciones indicadas en las etiquetas. El hecho de utilizarlos en más cantidad no implica que sean más efectivos y puede producir riesgos.
- Hay que aplicar cada producto de la forma y en los lugares previstos en las instrucciones.
- No se pueden mezclar ni utilizar a la vez diferentes productos, ya que se podrían liberar gases tóxicos o generar reacciones químicas peligrosas. Por ejemplo, no se puede mezclar lejía con productos desincrustantes o desatascadores como el sulfamán, o utilizar compuestos de amoníaco con ningún otro producto. Tampoco se pueden verter al inodoro o al desagüe si pueden quedar restos de otros productos.
- Se han de almacenar en sus envases originales, bien cerrados y fuera del alcance de los niños.

Lavado de manos: Es muy relevante que esto lo lleve a cabo **TODO EL PERSONAL IMPLICADO O RELACIONADO** sin excepción y con la mayor frecuencia posible, sobre todo con el personal que tiene más contacto con el interior de las habitaciones.

Dado que el coronavirus puede contaminar varios tipos de superficies y mantenerse activo durante muchas horas (3 h aire, 4 h en monedas, 1 día en el cartón, 3 días en el plástico y el acero inoxidable- según algunos estudios), es recomendable el lavado de manos después de cualquier situación en que se pueda haber dado una contaminación cruzada.

Algunos ejemplos más destacables: después de haber ido al baño, antes de ir a comer o preparar alimentos, después de haber estado cerca de clientes o se hayan dado posibles contactos con ellos, después de haber manipulado ropa sucia de clientes , después de estornudar, sonarse o tocarse la cara, antes y después de quitarse los guantes o la mascarilla, cada vez que se manipulan basura, dinero, cartones o elementos que suelen llevar suciedad, siempre que las manos estén sucias , etc.

Lavado y desinfección de todas las superficies: se deben limpiar y desinfectar todas las superficies del interior de las habitaciones, como mesas, baños, teléfonos, manijas de puertas, barandillas, pasamanos, mobiliario etc. Una vez al día como mínimo, utilizando un producto con desinfectantes eficientes para este tipo de contaminaciones como alcohol etílico, hipoclorito sódico y peróxido de hidrógeno. Las concentraciones que deben tener son las siguientes:

PRODUCTO DESINFECTANTE	CONCENTRACIÓN MÍNIMA Desinfección en 1 minuto o menos
HIPOCLORITO SÓDICO (LEJÍA)	0,1 %
PERÓXIDO DE HIDRÓGENO (Agua oxigenada)	0,5 %
ETANOL (ALCOHOL ETÍLICO)	62 – 71 %

Ver en los anexos como preparar 1, 5 o 10 litros de los dos primeros desinfectantes.

En relación a los diferentes tipos de superficies a higienizar, se hacen las siguientes recomendaciones:

- Superficies duras: deben ser desinfectadas con un desinfectante que tenga al menos 1.000 partes por millón (ppm) o una concentración del 0,1% de hipoclorito sódico (lejía).
- Equipos y utensilios utilizados para beber o comer: bandejas, cubiertos, nevera, vajilla, etc. Evitar el contacto directo y lavar en el lavavajillas. Se lavarán con el ciclo de agua caliente que garantice su desinfección. Si se ha utilizado un mantel se tratará como la ropa de cama potencialmente contaminada.
- Tapicería y cortinas: la limpieza inicial se debe seguir de una limpieza al vapor si los tejidos soportan el calor, si esto no es posible se limpiarán con una solución con detergente.
- Ropa de cama y textiles con la posibilidad de estar contaminados: debe ponerse en bolsas separadas del resto de ropa y lavarse a parte con un ciclo previo de lavado en frío (si es posible) y luego un ciclo de lavado completo a una temperatura de al menos 60° C.
- Alfombras: no se recomienda la utilización de aspiradoras. Se realizará limpieza al vapor si se garantiza que la temperatura sea de 60 ° C y si las alfombras son resistentes a estas temperaturas. Si no, se limpiarán con agua y detergente.

Reforzar el protocolo de limpieza y desinfección de habitaciones:

Ventilar previamente la habitación a limpiar. La entrada inicial a una habitación que se ha de limpiar es un momento de riesgo y se debe hacer con mascarilla.

Durante la limpieza utilizar guantes y mascarilla que cubra boca, nariz y barbilla. La limpieza y desinfección se puede llevar a cabo con desinfectantes a base de alcohol etílico, hipoclorito sódico, peróxido de hidrógeno o desinfectantes autorizados (veas en el anexo). Este procedimiento se aplica a todas las habitaciones, dado que puede haber personas asintomáticas portadoras del virus. Se debe aplicar con especial cuidado en aquellas habitaciones que tengamos conocimiento de que los huéspedes hayan reportado los síntomas de haber sido infectados por el virus.

Reforzar el protocolo en el manejo de ropa contaminada:

Debido a que pueden haber clientes asintomáticos portadores del virus, la ropa siempre debe ser separada, almacenada, transportada, lavada, desinfectada y secada por separado del resto de la ropa utilizada para personas que tengamos la seguridad de que no son portadoras y con el fin de no generar más contaminación.

Habitaciones en que se han hospedado personas que han manifestado enfermedad por coronavirus:

- Estas habitaciones deberían ser las últimas en limpiarse.
- Prestar especial atención a las superficies que hayan podido estar en contacto con las manos como: teléfonos, mando de la televisión, tiradores de las puertas ... La limpieza se hará con agua caliente y detergente y luego se realizará una desinfección con un desinfectante que tenga menos 1000 partes por millón (ppm) o una concentración del 0,1% de hipoclorito sódico (lejía).
- Estas habitaciones deben ser limpiadas y desinfectadas exhaustivamente tras la partida de los huéspedes.
- Abrir puertas y ventanas para airear la habitación.
- La ropa de cama debe lavarse y los colchones y la tapicería deberán airearse.
- Los colchones, tapicería y cortinas que posiblemente estarán contaminados, deben retirarse para su limpieza al vapor.
- Se debe lavar la ropa de cama, las toallas, etc. con jabones o detergentes habituales a 60-90 ° C y dejar que se seque completamente. Esta ropa se debe colocar en una bolsa con cierre hermético hasta el momento de lavarla y no debe sacudirla.
- Vasos, vajilla y otros utensilios de comer o beber, utilizados por los huéspedes enfermos se lavarán aparte de la del resto de clientes. Se utilizará el lavavajillas aplicando ciclos de agua caliente.
- Los residuos de la persona enferma, incluido el material de un solo uso que haya utilizado (guantes, pañuelos, mascarillas) se recomienda eliminarlos en una bolsa de plástico (bolsa 1) en un cubo de basura que esté a la habitación, preferentemente con tapa y pedal de apertura, sin realizar ninguna separación para el reciclaje. Esta bolsa 1 debe cerrarse adecuadamente y debe introducirse en una segunda bolsa (bolsa 2) junto a la salida de la habitación donde, además, se depositarán los guantes y mascarilla utilizados por la persona que tiene cuidado del enfermo, y se cerrará adecuadamente antes de salir de la habitación. La bolsa 2 se depositará en la bolsa de basura (bolsa 3) con el resto de los residuos domésticos y ésta se cerrará también adecuadamente. La bolsa 3 se depositará en el contenedor de rechazo. Inmediatamente después hay que lavarse bien las manos.

4.7 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. Siempre se deberá mantener la distancia de seguridad en las áreas de recreo. *(en fecha de revisión de este manual aún no se puede acceder a estas áreas a no ser que se deban abrir para asegurar la distancia de seguridad)*

4.8 Limpieza del establecimiento con casos confirmados de Covid 19

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/airear espacios comunes y habitaciones lo máximo 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.

4.9 Comunicación e información

Ante cualquier situación que afecte al establecimiento en el contexto de la actual situación epidémica por coronavirus COVID-19, debe definirse, a través del comité de crisis, una política clara y coordinada de información a los diferentes estamentos implicados, así como un portavoz único para cada estamento: medios de comunicación y sociales, autoridades sanitarias, clientes, agencias y empleados.

A clientes:

La información a los clientes la deben hacer las autoridades sanitarias, de forma consensuada con la dirección del hotel y los turoperadores si fuese necesario.

Al público y redes sociales:

La información a los medios debe realizarse prioritariamente a través de los canales de las autoridades sanitarias, procurando que sea consensuada con el establecimiento. Tiene que haber un solo portavoz del establecimiento que se dirija a los medios de comunicación evitando que haya varias personas informando de la situación y aportando sus opiniones personales. De forma esquemática y acorde con la Organización Mundial de la Salud, se establecen los siguientes criterios:

1. Generar confianza como base para una comunicación efectiva. El objetivo más importante es crear, mantener o restablecer la confianza de la población en los responsables que gestiona la crisis y emitan información. Esta confianza permite que el público crea que las autoridades están actuando para salvaguardar la salud, influyendo en el cumplimiento de las medidas de control recomendadas y, por lo tanto, acelerando la contención del brote.

2. Comunicar desde el principio. El anuncio temprano de un brote es la mejor estrategia y contribuye a la contención en una situación donde cada día cuenta. Anunciar tardíamente crea la impresión de que se oculta la información y que se está más preocupado acerca de prevención de la ansiedad pública y de la pérdida de ingresos procedentes del comercio y el turismo que de la protección de la salud pública.
3. La transparencia debe caracterizar la relación entre los gestores del brote y la población. Puede definirse como una comunicación que es fácil de entender, completa y exacta. En general, una mayor transparencia provoca mayor confianza. La transparencia también tiene límites, como son los datos confidenciales de pacientes o empresas, que no se harán públicos por razones éticas y legales.
4. Respetar la preocupación de la población, que tiene derecho a informarse sobre aquello que afecta a su salud y la salud de sus familias. Hoy en día, la comunicación eficaz de riesgos se considera como un diálogo entre expertos técnicos y el público. La comunicación de un brote funciona mejor cuando se consideran las opiniones de todos los sectores implicados.
5. La planificación de la información debe ser parte importante de la gestión del brote desde el principio. En las condiciones de una emergencia, la información no se debe decidir en el último minuto; una comunicación de un brote que no se ha previsto de antemano muchas veces está condenada al fracaso.



5 COCINAS, COMEDORES Y CAFETERIAS

5.1 Desinfección de manos de clientes

El personal de servicio del comedor deberá asegurar que los clientes se desinfecten 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.

5.2 Manipulación de alimentos

Es conveniente el cumplimiento estricto de medidas higiénico-sanitarias (pre-requisitos y APPCC). Se recomienda la digitalización de los sistemas de control y medición.



Una de las previsiones realizadas por los expertos es la potenciación de la cocina al vacío de producción, unida al incremento de compra de productos de cuarta y quinta gama. Para ello, será imprescindible:

- Contar con el equipamiento necesario (abatidor de temperatura ultracongelador, envasadora al vacío, horno vapor o Roner)
- Una formación adecuada
- Un control exhaustivo

La cocina al vacío de producción proveniente de los restaurantes gastronómicos y de los servicios de catering, se está introduciendo lentamente en las cocinas de los hoteles y los expertos piensan que en el nuevo escenario post COVID la introducción de este tipo de producción se acelerará dado que implica un mayor control del proceso y un menor grado de manipulación y, por tanto, menos probabilidades de contaminación cruzada.

Se prevé el aumento de proveedores y oferta de cuarta y quinta gama y una mayor variedad de este tipo de productos.

Otra de las tendencias prevista es la mejora en los sistemas de conversación basada especialmente en los siguientes métodos:

- Uperización (ultra pasteurización)
- Esterilización
- Ultracongelación

- Envasado al vacío con atmósfera controlada

5.3 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 deberá mantener una distancia de dos metros ante cualquier cliente o persona.

5.4 Limpieza y desinfección de vajilla i salas

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.

Lavar la vajilla a temperatura superior a 80 grados. Lavar la mantelería a temperatura superior a 60 grados o sustituirla por mantelería de un solo uso.



En la medida de lo posible, se utilizarán elementos desechables. 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.

5.5 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 dos metros.

5.6 Recepción de alimentos y suministros

El transporte:

El virus sólo puede penetrar en las instalaciones si entra en ellas una persona infectada o si se traen productos o artículos contaminados.

Los conductores y las demás personas que entreguen mercancías en instalaciones de empresas alimentarias no deben bajar de sus vehículos durante ese proceso. Se les debe proporcionar una solución hidroalcohólica, desinfectante y pañuelos de papel. Deben lavarse las manos con un desinfectante de base alcohólica concebido a tal efecto antes de entregar los albaranes al personal de la empresa.



Los conductores que entreguen mercancías a las empresas alimentarias deben saber que la COVID-19 se puede transmitir por contacto. El virus se puede contagiar al tocar una superficie contaminada o al dar la mano a una persona infectada, si esta tiene virus en las manos. Las superficies que pueden estar contaminadas por este virus con mayor probabilidad son las que se tocan con más frecuencia, como los volantes, las manijas de las puertas o los teléfonos móviles. Por consiguiente, la higiene de las manos, junto con el distanciamiento físico, es de suma importancia, y también es fundamental desinfectar las superficies con las que se esté en contacto para evitar la contaminación cruzada.

Los conductores deben respetar las reglas de distanciamiento físico al recoger mercancías y al entregarlas a sus clientes. Además, deben cuidar escrupulosamente su higiene personal y usar ropa protectora limpia. También deben tener en cuenta que todos los contenedores utilizados para el transporte se deben limpiar y desinfectar con frecuencia y que es necesario proteger los alimentos de la contaminación y separarlos de otras mercancías que puedan provocarla.

La descarga y entrega de mercancías:

Se habilitará una “zona sucia” para recepción de mercancías y será la única zona a la que podrá acceder el proveedor. Antes de acceder a esta zona será necesario el lavado de manos, así como el de las suelas de los zapatos (mediante cepillos automáticos o alfombras especiales). Este acceso será controlado por una persona del almacén.

En función del tipo de mercancía se seguirán los siguientes procedimientos:

a) Congelados y ultracongelados: será el único tipo de mercancías que los proveedores puedan entrar directamente al congelador, previa higienización de manos, suelas y móviles

b) Conservas: se depositarán en la zona sucia y el personal del almacén lo desembalará, separando el cartón y pasará las latas o botes por un ozonizador

c) Productos frescos (carne, pescado y verduras): los empleados asignados cambiarán de envase, higienizarán, etiquetarán y almacenarán, realizándose un proceso de ozonización en las cámaras en positivo

6 BUFFETS

En el caso del buffet, al ser un punto de contacto directo con el cliente, se deberá prestar especial atención no sólo al cumplimiento de la normativa y procesos, sino también a la comunicación de estos aspectos al cliente de manera directa o indirecta.

En los buffets, 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.

Aspectos que implementar y cuidar en especial:

Buffet asistido: La medida propuesta de mayor impacto es la transformación en buffet asistido mediante el uso de pantallas antivaho, que cumplan con la normativa vigente en cuanto a medidas y situación, en todo el buffet, servidos por el personal del buffet y que impidan al cliente coger la comida, con la excepción de presentaciones en emplatados individuales y monodosis tapadas que sí serán accesibles por parte del cliente.

Emplatados individuales o monodosis tapados (frío y caliente): Las monodosis ya están presentes en muchos buffets, especialmente para los postres, ensaladas y otros alimentos fríos. Los expertos consultados recomiendan el uso de monodosis tapadas y la incorporación de alimentos calientes a esta presentación.

Será necesario desarrollar materiales más económicos y resistentes que la porcelana, el barro y el hierro fundido que aguanten el calor a más de 80° para poder servir comida caliente en emplatados individuales o monodosis.

Potenciación del show cooking personalizado: Los expertos recomiendan la potenciación del show cooking, aplicándolo no solo a las planchas de pescado y carne, sino también a terminados de pasta, paellas, trinchas, kebabs, woks, etc., personalizando para cada cliente el punto de cocción, las salas y los acompañamientos, ofreciendo un mejor servicio y potenciando la experiencia del cliente.

Se recomendará la eliminación de los desagües para el descarche de las placas frías procediendo a su limpieza después de cada servicio.

Medidas higiénicas por parte de los empleados: Será imprescindible dar la formación adecuada y controlar el cumplimiento de las medidas higiénicas, intensificando el lavado de manos, evitando pasar utensilios de un empleado a otro o de mano en mano

Comunicación al cliente: Será conveniente trasladar al cliente el esfuerzo que se está haciendo para garantizar su seguridad de manera directa (con pantallas o carteles en los que se explique el plan que se lleva a cabo) o indirecta (cuidando especialmente las medidas higiénicas en el buffet y en la sala a la vista del cliente)

7 COMEDORES

7.1 Entrada

A diferencia de una bacteria que puede reproducirse, el virus necesita que se transmita a través de un vector (en este caso de persona a persona), entrando desde el exterior para su contagio. Por ello, los expertos coinciden en que se deben extremar las medidas tomadas en la entrada, tales como:

- Comunicación a los clientes de las medidas higiénicas mediante carteles y pantallas
- Control de la limpieza con geles hidroalcohólicos de las manos y los móviles de los clientes, dispensado automáticamente sin contacto o por un empleado
- Posible uso de arcos con agua nebulizada con desinfectante.

7.2 Sala

Dentro de la sala se recomiendan las siguientes actuaciones:

- La desinfección y limpieza de las máquinas de autoservicio
- La revisión diaria de los filtros de aire acondicionado de sala comedor (preferiblemente filtros HEPA para asegurar la calidad del aire)
- Airear la sala tras cada servicio.



Un cambio previsto muy relevante es la mayor distancia entre mesas lo que provocará una disminución del número de plazas y que obligará por tanto, en aquellos hoteles en los que se mantenga la demanda, el alargamiento de los horarios de apertura.

Por otra parte, en las mesas se montarán cubiertos esterilizados y envasados, así como servilletas de un solo uso.

Se recomienda además la posibilidad de que los camareros usen guantes y que se les proporcione la formación para su uso adecuado.

Lavabos comunes:

Limpiar los baños y zonas comunes cercanas al buffet con útiles específicos y solo usarlos para éstos.

8 INSTALACIONES DE BAÑO (PISCINAS, JACUZZIS, ETC)

Eliminación del virus con tratamientos de desinfección:

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), una concentración residual de cloro libre de ≥ 0.5 mg/l en el agua de la piscina durante un mínimo de 30 minutos de contacto a un pH < 8.0 es suficiente para matar virus envueltos como los coronavirus.

La desinfección por luz UV amplía el espectro de eficacia considerablemente frente a otros virus. La luz ultravioleta tiene la capacidad de destruir el genoma (ADN/ARN) de virus, bacterias y hongos, incluyendo los coronavirus. Los desinfectantes estándar son efectivos contra el SARS-CoV-2, pero como nivel extra de protección, y/o para compensar posibles errores en el proceso de desinfección químico, se puede utilizar luz ultravioleta adicionalmente para desinfectar el agua de la piscina una vez completado dicho proceso de desinfección química.

Principales condiciones preventivas:

Una piscina convencional con un buen sistema hidráulico y de filtración, que respete su nivel de ocupación máxima, con un nivel de cloro $\geq 0.5-1$ mg/l en toda la piscina se consigue una calidad óptima del agua.

Es decir, que con un nivel de cloro libre de $\geq 0.5-1$ mg/l el agua no solo está desinfectada, sino que también tiene potencial desinfectante para eliminar cualquier virus o germen que pueda entrar en el agua.

Es muy recomendable la automatización de la piscina para mayor garantía de su correcto funcionamiento. Asimismo, es fundamental medir regularmente los parámetros principales (valor del pH y nivel de cloro libre), a ser posible de forma automática.

Piscinas residenciales y piscinas semipúblicas:

Se recomienda automatizar el proceso de dosificación y control de la desinfección y del control del pH. Otra buena alternativa es usar dispositivos de electrólisis salina que generan cloro libre automáticamente a partir de sal disuelta en el agua de la piscina.

Para ampliar el espectro de desinfección, como nivel extra de protección y para corregir posibles errores en el proceso de desinfección químico, se puede instalar una luz ultravioleta (UV) para desinfectar el agua de la piscina (en combinación con cloro dosificado o cloración salina).

En las piscinas semipúblicas, que suelen tener una mayor afluencia que las piscinas residenciales, se recomienda instalar un sistema de automatización, así como la medición online de los principales parámetros con un analizador de piscina inteligente.

Piscinas comerciales de uso público:

Para maximizar la seguridad se recomienda una automatización de las tres fases siguientes regulación del pH (1), desinfección (2) y medición constante (3).

(1) Una correcta regulación del pH entre 7,2 y 7,6 por medio de ácidos o de CO₂ es esencial para garantizar una desinfección eficaz.

(2) Para ampliar el espectro de desinfección se recomienda el uso de luz ultravioleta en combinación con cloro dosificado (en pastillas o líquido) o electrólisis de sal.

(3) La medición constante de los niveles de pH y de cloro así como la regulación automática de estos parámetros es fundamental en las piscinas públicas.

Recomendación: Mostrar los resultados de la medición a los usuarios, para que estén plenamente informados de la calidad del agua.

Precauciones adicionales o de especial importancia preventiva:

Se recomienda mantener una adecuada higiene personal. Por ejemplo, si puede haber riesgo por haber tocado unas superficies, como los bancos de los vestuarios, las puertas o los pomos, es recomendable lavarse las manos y/o higienizarlas con desinfectante antes de entrar en la piscina.

Se recomienda a los bañistas siempre ducharse antes y después de nadar en la piscina.

También es recomendable lavar los trajes y las toallas de baño, para eliminar todas las bacterias o virus.

Además del agua de la piscina, se recomienda mantener las zonas exteriores de la piscina desinfectadas, así como también su equipamiento, como son las duchas, las escaleras, etc. aplicando productos especialmente indicados para este uso.

Se prevé que el uso de cualquier tipo de accesorio quede prohibido (tanto en piscina que ya lo era por normas de régimen interno como en zona de playa). También se prevé que se obligue al uso de chanclas y el uso de mascarilla para dirigirse a zonas donde se acumule más gente. Siempre se deberá respetar la distancia de seguridad.

9 AGUA DE CONSUMO

La OMS señala que el suministro del agua para consumo humano y el saneamiento son elementos esenciales para la protección de la salud humana durante todos los brotes de enfermedades infecciosas.

En un reciente análisis de riesgos llevado a cabo por la Comisión Europea se ha resaltado la importancia de garantizar el suministro de materias primas, materiales y productos químicos utilizados para el mantenimiento de la correcta calidad del agua de consumo y un adecuado tratamiento de las aguas residuales.

A día de hoy hay consenso en distintas organizaciones científicas, en que el virus SARS-CoV-2 no ha sido detectado en aguas de consumo cuando están tratadas al menos con filtración y desinfección, estos tratamientos eliminan o inactivan el coronavirus.

Los indicadores actualmente controlados de desinfección, en España, aportan un nivel de protección suficiente cubriendo el riesgo de presencia de este virus, más teniendo en cuenta su reconocida sensibilidad a los tratamientos de desinfección.

En cualquier caso se recomienda mantener un nivel constante de desinfectante y más bien en el margen alto, de acuerdo con los límites indicados en la legislación, siendo recomendable en el caso del cloro un nivel entre 0,6 y 1 ppm.

Conviene, por tanto, una re-cloración si el agua de red viene con una concentración de cloro baja y es obligado un tratamiento de desinfección cuando el suministro procede de agua de pozos.



ANEXO

PREPARACIÓN DE HIPOCLORITO SÓDICO (LEJÍA) PARA LA DESINFECCIÓN DE SUPERFÍCIES CONTAMINADAS POR EL COVID-19

CONCENTRACIÓN FINAL DEL 0,1 %

VOLUMEN EN LITROS	CONCENTRACIÓN DE HIPOCLORITO SÓDICO EN g/L	CANTIDAD DE HIPOCLORITO SÓDICO A AÑADIR EN g/L
1	35	30
	40	25
	45	23
	50	20
	55	19
5	35	150
	40	125
	45	115
	50	100
	55	95
10	35	300
	40	250
	45	230
	50	200
	55	190

PREPARACIÓN DE PERÓXIDO DE HIDRÓGENO (AGUA OXIGENADA) PARA LA DESINFECCIÓN DE SUPERFÍCIES CONTAMINADAS POR EL COVID-19

CONCENTRACIÓN FINAL DEL 0,5 %

VOLUMEN EN LITROS	CONCENTRACIÓN DE AGUA OXIGENADA EN g/100 ml	CANTIDAD AGUA OXIGENADA A AÑADIR EN g/100 ml
1	8	62
	30	15
	35	14
	50	10
5	8	310
	30	75
	35	70
	50	50
10	8	620
	30	150
	35	140
	50	100