

Protocolos Higiénico Sanitarios en Hoteles Cubanacan

1.1. MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN

Con el apoyo del personal de salud presente en las instalaciones o la instalación de asistencia médica más cercana:

1. Control del estado de salud de los trabajadores y clientes en el momento de la reincorporación/ apertura.
2. Identificación en el colectivo de los grupos de riesgos según las enfermedades crónicas o afecciones que padezcan y en correspondencia evaluar las medidas y los medios de protección a utilizar.
3. Medición diaria de la temperatura corporal a distancia, en los accesos o entradas de clientes.
4. Establecer el protocolo para la realización de filtros sanitarios y detección de signos de enfermedades respiratorias (fiebre, tos, flujo nasal, dificultad para respirar) en las entradas de trabajadores, con el fin de disminuir el riesgo de contagio para el resto de las personas.
5. Presencia de alfombras desinfectantes en las entradas o accesos.
6. A partir del conocimiento de los riesgos asociados a cada puesto de trabajo, identificar los peligros de propagación del virus, especialmente en la interacción con los clientes y definir los medios de protección a utilizar.
7. Estabilidad de las brigadas de trabajo por turno, minimizando los cambios y rotaciones.
8. Mantener las modalidades de trabajo a distancia y teletrabajo en las actividades que lo posibiliten.
9. Posponer en lo posible la participación de trabajadores en eventos internacionales en países de alto riesgo y evaluar la pertinencia de realización de eventos con la participación de personas nacionales y/o extranjeras.
10. Informar a la autoridad sanitaria del retorno al país de trabajadores que viajan por asuntos oficiales y provienen de países de alto riesgo de transmisión.
11. Logra la fumigación y desinfección de todos los medios de transporte, turísticos, de cargas u otros que entren a las instalaciones.

1.2. MEDIDAS GENERALES ORGANIZATIVAS

12. Como parte de la capacitación se han firmado dos video didáctico donde aparecen los estándares y protocolos higiénico – sanitario para la etapa post covid-19.
13. Extrapolar las experiencias del hotel Arenal como primer hotel con servicios especiales para la atención de médicos del IPK en cuarentena , lo cual sirvió para anticipar la definición y protocolo que se pondrá en práctica para la reapertura.
14. Se realizaron secciones de trabajo con las cadenas administradoras extranjeras que operan con Cubanacan para debatir y unificar criterios en cuanto a los protocolos y procedimientos a aplicar.
15. Se diseñaron señalizaciones para las áreas de elaboración, andenes y áreas comunes de trabajadores.
16. Se coordinó centralizadamente la adquisición de parabanes protectores para las recepciones así como el marcaje de distanciamiento físicos con pegatinas en el piso y en los ascensores.
17. Se coordinó también centralizadamente la adquisición de dispensadores para el desinfectado de las manos en los diferentes áreas del hotel para clientes y trabajadores .

18. Capacitación del personal desde la etapa preapertura en las medidas de seguridad, higiene y desinfección derivadas de la pandemia COVID-19, así como en los ajustes y adecuaciones de los procesos operacionales de las diferentes actividades turísticas.
19. Se han realizado reuniones con los proveedores (ITH, Union de Empresa Militar) para garantizar las necesidades en los nuevos protocolos post covid-19.
20. Diseñar e Implementar el Programa de Turismo +Higiénico y Seguro. Lograr la Certificación Sanitaria de Protocolos higiénico sanitarios establecidos y la **Certificación de Seguridad que ofrece el Programa T+HS**, que aseguren el cumplimiento eficaz del proceso de higiene y desinfección para la reapertura. Todos los hoteles deberán tener un especialista que atienda este Programa. (Especialista de Higiene), subordinado al Director General.
21. Divulgación permanente de las medidas higiénico sanitarias de obligado cumplimiento.
22. Establecer el regimen de incorporación progresiva de los trabajadores.
23. Evaluar en cada área la complejidad de las acciones a realizar y en correspondencia ajustar la plantilla de trabajadores.
24. Se establecio la creacion del Especialista de Higiene, Seguridad y Salud , el cual estará subordinado directamente al Director General y atenderá todos los procesos sanitarios de la instalación.
25. Dar prioridad a las condiciones de las areas de elaboración tales como legumier, bufetier.
26. Potenciar la digitalización de los procesos en que intervienen los clientes y el personal (Check in, Check out, menús, reservas, etc.)
27. Revisar y ajustar los procedimientos de higiene, incorporando la desinfección en todos los procesos.
28. Garantizar el aprovisionamiento estable de los equipos y productos para la higiene y desinfección homologados y aprobados por el MINSAP.
29. Analizar y definir la capacidad máxima de explotación por áreas, respetando las distancias establecidas y rediseñar el proceso de prestación de los servicios, para garantizar el distanciamiento social exigido.
30. Revisar y ajustar los estándares de servicio.
31. Garantizar el adecuado y estable funcionamiento de los dispensadores de gel, de desinfectantes, toallas desechables, etc.
32. Minimizar el uso compartido de medios, equipos y herramientas. En caso de necesidad definir y establecer el proceso y la frecuencia de higiene y desinfección.
33. Escalonamiento de horarios en el uso de los baños, taquillas y comedor obrero para garantizar el distanciamiento establecido.
34. Revisar y en los casos que corresponda ajustar el Plan de Mantenimiento y redefinir la frecuencia de las acciones de limpieza con énfasis en los sistemas tecnológicos en áreas de uso colectivo.
35. Trazabilidad de todos los procesos de higiene y desinfección a través de registros.
36. Adecuación de los Listados de Chequeo.
37. En los cayos, seleccionar las instalaciones dedicadas a garantizar el albergamiento y cuarentena modificada de trabajadores (7días).
38. Por polos turísticos seleccionar las instalaciones de alojamientos destinadas al aislamiento de casos sospechosos.
39. Asignar un responsable encargado de asegurar la correcta implementación de las medidas sanitarias.

1.3. MEDIDAS GENERALES SANITARIAS

40. Activa vigilancia de casos con infecciones respiratorias en trabajadores y turistas.
41. No se permitirá la entrada de trabajadores con síntomas respiratorios garantizando su remisión a un centro de salud con inmediatez.
42. Deberá medirse diariamente la temperatura corporal a distancia, en los accesos de trabajadores y clientes.
43. Ante la sospecha de un caso con sintomatología del virus informar de inmediato a las autoridades sanitarias.
44. Se deberán colocar alfombras desinfectantes en los accesos exteriores para Clientes y Trabajadores.
45. La participación de trabajadores en eventos internacionales en países de alto riesgo deberá posponerse en lo posible.
46. Informar a la autoridad sanitaria del retorno al país de trabajadores que provienen de países de alto riesgo de transmisión.
47. Continuar la capacitación sistemática y actualizada a todos los trabajadores.
48. Establecer de manera obligatoria la desinfección de:
49. **Manos:** con hipoclorito al 0.1% o solución hidroalcohólica al 70%
50. **Superficies:** con hipoclorito al 0.5% o solución hidroalcohólica al 70%.
51. Dotar con cesto o papeleras de pedal con tapa y bolsa plástica todas las áreas.
52. En los locales de reunión identificar el cupo máximo de personas manteniendo un espacio mínimo de 1 metro entre cada una de ellas.
53. Realizar la higiene y desinfección de los utensilios de cocina comedor siguiendo los tres pasos establecidos.
54. Garantizar el aprovisionamiento estable de los equipos y productos para la higiene y desinfección de manos y superficies.
55. Desinfección del transporte que acude a las instalaciones.
56. Uso por el personal de higiene de guantes de látex / poliuretano o polietileno para la realización de la limpieza y desinfección.
57. Exigir el uso de naso buco o mascarilla desechable en el transporte.
58. En las instalaciones turísticas el uso del naso buco será estipulado en zonas de riesgo para los trabajadores.
59. Retirar los materiales no desinfectables de las áreas de servicio (revistas, plegables y otros).
60. Establecer vigilancia clínico epidemiológica durante la estancia de turistas a partir del inicio del turismo con la presencia de médicos, enfermeras y licenciado en higiene y epidemiología las 24 horas.
61. Conformar equipos multidisciplinarios para la atención a los hoteles ante la aparición de eventos epidemiológicos, con la participación de epidemiólogos.
62. Garantizar el uso de las piscinas al 50 % de su capacidad según los estándares establecidos en la norma cubana 441/2006.
63. Limitar la cantidad de personas y los espacios en las instalaciones gastronómicas del turismo y tiendas extra hoteleras, de manera que se garantice el aislamiento social establecido.
64. Cumplimiento de las normas de higiene y seguridad establecidas en todos los servicios que brindan los hoteles, incluyendo el SPA, sauna, tratamientos de belleza, masajes, servicios de tintorería y baby - club.
65. En los gimnasios se desinfecta los equipos cada vez que son usados.

1.4. MEDIDAS GENERALES OPERACIONALES

66. Las brigadas de trabajo por turno deberán ser estables, minimizando los cambios y rotaciones.
67. Limitación del uso del uniforme y los zapatos al área de trabajo y su higienización después de cada uso.
68. La capacidad máxima establecida por diseño en los ascensores se reducirá en un 50%. Y se realizará el Protocolo de Limpieza y Desinfección del Área, utilizando detergente desinfectante concentrado, solución de hipoclorito al 0.5% o alcohol al 70%.
69. Distanciamiento social de 1.5-2 metros para todas las labores, evitando el contacto físico. En los lugares donde no es posible se establecerán medidas con la utilización de medios de protección, barreras de delimitación o rediseño de los procesos.
70. Potenciar la digitalización de los procesos en que intervienen los clientes y el personal (check in, check out, menús, reservas, etc.)
71. Realización de ajustes en los servicios gastronómicos hoteleros y extrahoteleros, animación y náuticos.
72. Cada instalación deberá ajustar si es necesario, el Plan de Mantenimiento y redefinir la frecuencia de las acciones de limpieza con énfasis en los sistemas.
73. Se prohíbe el acceso a personal ajeno a la instalación sin el debido registro, control y cumplimiento de los protocolos de higiene y desinfección.
74. Cada instalación establecerá horarios en el uso de los baños, taquillas y comedor obrero para garantizar el distanciamiento establecido.
75. Deberá modificarse el Convenio Colectivo de Trabajo incluyendo la alta responsabilidad del trabajador de declarar la presencia de síntomas respiratorios y el Cumplimiento de los Protocolos. Pérdida del vínculo laboral por su incumplimiento.
76. Cumplir con el Diseño y Desarrollo del Programa de certificación "TURISMO MÁS HIGIÉNICO Y SEGURO" (T+HS) a todos los servicios en el sector del turismo.

2. MEDIDAS COMUNES A IMPLEMENTAR EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

2.1. EXTERIORES

77. Limpieza profunda y desinfección (con agua clorada u otro producto homologado) de rampas de acceso, pavimento, barandas, escaleras, etc. no menos de dos veces al día.
78. Deberán utilizarse pulverizadores con sustancias desinfectantes (virucidas) entre limpiezas.
79. Todos los vehículos, ya sean particulares, estatales, ómnibus u otro medio destinado al abastecimiento o carga, serán fumigados con productos específicos para la desinfección.
80. En el caso de los que se empleen dentro de las áreas del hotel, los carritos destinados a mover a trabajadores, clientes o equipajes en grandes instalaciones, la desinfección ocurrirá cada vez que se sean utilizados.
81. Desinfección del calzado en los accesos (alfombra, felpudo, pediluvio sanitario, etc.)

- 82. Sustancia desinfectante (preferiblemente geles hidroalcohólicos al 70%) en las entradas o accesos.
- 83. Gestión del flujo de personas, delimitando cantidad y zonas de espera con distanciamiento.

2.2. PARQUEO

- 84. Durante el día deberá realizarse la Limpieza y desinfección del área y de elementos de delimitación de acceso.
- 85. Deberá ubicarse un punto con sustancia desinfectante (trabajadores y clientes).
- 86. Deberá ubicarse un elemento de protección, que podrá ser físico (mampara) o de uso personal (nasobuco o mascarilla desechable, o careta) en caso de garitas o áreas de cobro.
- 87. Se ha establecido la desinfección de los neumáticos a la entrada del hotel.

2.3 - RETROALIMENTACIÓN (APLICACIÓN DE ENCUESTAS)

- 88. Cada instalación debe rediseñar el mecanismo de aplicación de encuestas directas a los clientes para medir la satisfacción en el servicio, minimizando los riesgos asociados a este proceso, teniendo en cuenta:
- 89. Uso de guantes desinfectables durante el proceso de aplicación de las encuestas.
- 90. Ofrecer al cliente gel hidroalcohólico o hipoclorito al 0.1%, después de completar la encuesta en soporte duro.
- 91. Lavar o desinfectar las manos/ guantes frecuentemente por el informador.
- 92. Lavar y desinfectar los guantes una vez concluida la aplicación de los cuestionarios.
- 93. Ofrecer la opción de responder de manera digital, acercando un dispositivo previamente desinfectado al cliente, en los casos que exista mecanismo operacional diseñado para la toma, aplicación y control digital.

3. AREAS DE USO DE LOS TRABAJADORES

3.1. INFORMACIÓN

- 94. Deberán colocarse soportes informativos sobre el COVID-19 y las formas de contagio y propagación.
- 95. Soportes informativos para recordar el adecuado y frecuente lavado de manos y el uso de desinfectantes.
- 96. Uso obligatorio de medios de protección (nasobuco/mascarilla, guantes desechables y gorro), según identificación de riesgos por puestos de trabajo.
- 97. Debe garantizarse el lavado y desinfección de los uniformes de trabajo limpio y cambio después de cada uso.
- 98. Conocimiento de Protocolos/ Programas de higiene y desinfección por áreas (infraestructura y equipamiento).

99. Capacidad máxima de uso de las áreas para trabajadores, para garantizar el distanciamiento social en la medida de lo posible, según las características y condiciones de las áreas.
100. Se han ubicado los dispensadores para la desinfección de las manos de los trabajadores.

3.2. MEDIOS NECESARIOS

- 101 Alfombras desinfectantes para el calzado en los accesos.
- 102 Ubicar dispensadores de gel desinfectante hidroalcohólico al 70.0 % o sustancia clorada al por ciento establecido, en las áreas de acceso.
- 103 Puntos de higienización dotados de sustancias deterativas y toallas/papel desechable.
- 104 Cestos con pedal y bolsa desechable.
- 105 Vaporetas
- 106 Lavamanos de pedal portátiles.

3.3. REDISEÑO DE LA OPERACIÓN EN AREA PARA TRABAJADORES

- 107 Con el propósito de minimizar los riesgos de contaminación se deben rediseñar los procesos en las áreas para trabajadores, contando con los siguientes requerimientos.
- 108 Las medidas de seguridad y control de temperatura también serán reforzadas para el personal y miembros del Consejo de Dirección. Los trabajadores de las instalaciones hoteleras usarán, en todo momento, medios de protección como naso bucos/ mascarillas y guantes.
- 109 Los uniformes serán desinfectados y de uso exclusivo dentro del hotel. En las áreas de elaboración de alimentos y bebidas se extremarán los cuidados. De no contar los hoteles con Lavandería, el trabajador lo echará en una bolsa y lo desinfectará en el hogar.
- 110 Priorizar las mejoras en las condiciones de vida de los trabajadores, en cuanto a taquillas, baños, vestuarios, áreas de estar y restaurantes obreros, facilitando las condiciones para el lavado de las manos y el uso de hipoclorito de sodio al 0.1% u otras sustancias hidroalcohólicas.
- 111 En las zonas de acceso, colocar señalizaciones en el suelo que marquen las distancias de 1.5 m a respetar.
- 112 Uso de medios de protección por el personal que chequea la entrada de trabajadores (guantes, naso bucos, hipoclorito, caretas).
- 113 Evitar la entrega directa de las pertenencias a custodiar (usar mesa intermedia para depositar las mochilas, bolsos, etc.).
- 114 Se regulará (escalonar) el horario de uso del comedor obrero, taquillas y áreas de ducha, para garantizar el distanciamiento establecido.
- 115 Establecer y controlar la limpieza y desinfección de las manos previo al ingreso de las áreas de servicio de los trabajadores.

- 116 Establecer el régimen de aseo para el personal con régimen de trabajo de 12 o más horas, cambio de los medios de protección según el protocolo establecido y el uniforme o parte del mismo según se requiera, garantizando una higiene adecuada durante toda la jornada.
- 117 Mantener el rigor y seguimiento a los chequeos médicos establecidos.
- 118 Higienizar mesas, sillas, mostradores, etc. después de cada uso.
- 119 Reforzar la limpieza de: bancos, sillas, pisos, tapas, baños, duchas, etc., estableciendo limpiezas profundas por turno de trabajo y repasos sistemáticos (Anexo 1 y 2)
- 120 Designar y preparar el personal de control de las nuevas medidas incorporadas a los manuales de los procesos operacionales.
- 107 Cumplir con las medidas preventivas, organizativas, generales, para las áreas de uso común y, cocina, establecidas en el presente documento.

3.4. OFICINAS

- 108 En el caso de las oficinas se tendrá en cuenta, además:
- 109 Reacomodo de la disposición de escritorios y sillas / sillones, para asegurar el distanciamiento establecido (mínimo de 1.5 m).
- 110 Limpieza y desinfección diaria o después de cada turno de trabajo del área, mobiliario y equipos, terminales de cómputo, artículos de escritorio, etc. (Anexo 3)
- 111 Colocación de señalización de distanciamiento (mínimo 1.0 m) en puntos estratégicos.
- 112 Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso y salida del local.

3.5. PAUTAS GENERALES A TENER EN CUENTA POR PARTE DE LOS TRABAJADORES

- 113 Realizar una buena higiene de las manos, lavándolas con agua y jabón durante un mínimo de 20 segundos (del modo recomendado por la OMS), frecuentemente.
- 114 En todo caso, los manipuladores de alimentos deben lavarse las manos:
 - 115 Antes de comenzar a trabajar.
 - 116 Antes de manipular alimentos cocinados o listos para comer.
 - 117 Después de manipular o preparar alimentos crudos.
 - 118 Después de manipular residuos.
 - 119 Después de las tareas de limpieza.
 - 120 Después de usar el baño.
 - 121 Después de sonarse la nariz, estornudar o toser.
 - 122 Después de comer, beber o fumar.
 - 123 Después de tocar cualquier elemento como dinero, tarjetas, móviles, etc.
- 124 Después de manipular utensilios, herramientas o elementos como balanzas, carros, cajas, embalajes, etc.
- 125 El uso de guantes nunca sustituirá el lavado de manos.

- 126 Evitar tocarse el pelo, los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan la transmisión. Si se hace, posteriormente, hay que lavarse las manos.
- 127 El uso de guantes nunca sustituirá el lavado de manos.
- 128 Utilizar frecuentemente un gel hidroalcohólico, siempre después de un correcto lavado y secado de las manos.
- 129 El uso de móvil debe ser nulo, pero si, por extrema necesidad es usado, se debe proceder automáticamente a una nueva higiene de manos.
- 130 Realizar una buena higiene respiratoria (cubrirse la boca y la nariz al toser o estornudar, desechar los pañuelos de papel después de usarlos y lavarse las manos).
- 131 El equipo de protección para el personal debe incluir: mascarilla, redecilla para el pelo, guantes desechables de vinilo/nitrilo, uniforme limpio de uso exclusivo diario y zapatos exclusivos para el trabajo que se lavarán con frecuencia. en el caso de los trabajadores de cocina y recepción se incluirán las caretas.
- 132 Lavar y desinfectar a menudo las superficies de trabajo y los puntos de contacto (por ejemplo, los pomos de las puertas).
- 133 Para realizar la limpieza y desinfección los trabajadores deben llevar también el equipo de protección.
- 134 Evitar el contacto cercano con cualquier persona que presente síntomas respiratorios (por ejemplo, tos o estornudos).

3.6. BAÑOS Y TAQUILLAS DEL PERSONAL

Se tendrá en cuenta, además:

- 135 Colocación de reglamento del área, recordando los pasos a seguir por el personal en cuanto a la seguridad e higiene antes, durante y después de la jornada laboral.
- 136 Limpieza y desinfección de pisos y paredes, así como de superficies en contacto con el huésped o personal (picaportes, tiradores, puertas, etc.)
- 137 Colocación de:
- 138 Alfombras desinfectantes o pediluvios sanitarios (para suela de zapatos).
- 139 Dispensador de jabón y gel antibacterial o sustancia clorada al 0,1% o solución hidroalcohólica al 70%.
- 140 Idealmente dispensador de papel para el secado de mano o secador de mano automático.
- 141 Chequeo en las áreas de garantizando que los grifos, servicios sanitarios y urinarios estén en perfectas condiciones de funcionamiento e higiene.

3.7. ELEVADORES PARA USO EXCLUSIVO DEL PERSONAL

Se tendrá en cuenta, además:

- 142 Limpieza y desinfección de piso, paredes y botoneras interiores y exteriores, no menos de dos veces en la jornada diaria de trabajo.
- 143 Colocación de: Dispensador gel antibacterial, sustancia clorada al 0,1% o solución hidroalcohólica al 70% a la entrada.

ANEXO 1- PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN TAQUILLAS DE TRABAJADORES

Limpieza de Taquillas de Trabajadores.

Limpieza diaria

- 144 *Colóquese los Medios de Protección (guantes y naso bucos)) y sitúe en la puerta la señalización de suelo mojado.*
- 145 *Retire la basura de las papeleras y cualquier otro objeto de desecho que pudiera estar presente en la encimera o en el suelo.*
- 146 *En cada inodoro, descargue la cisterna y aplique químico alrededor del borde interior, debajo de la caída del agua. Frote con la escobilla y déjela dentro del inodoro.*
- 147 *Realice una descarga de agua en cada urinario para humedecer el interior, aplique químico, en la superficie interior.*
- 148 *Limpie los espejos pulverizando y frotando hasta secar.*
- 149 *Limpie todas las superficies verticales pulverizando detergente desinfectante concentrado y frotar (paredes, puertas, mamparas).*
- 150 *Para asegurar la acción desinfectante del producto, especialmente en las zonas susceptibles de estar en contacto con las manos (pomos, interruptores, dispensadores de papel, etc.) déjelo actuar 5 minutos.*
- 151 *Limpie la encimera, lavabos y especialmente la grifería, pulverizando detergente desinfectante concentrado y frotar. Para asegurar la acción desinfectante del producto, especialmente en las zonas susceptibles de estar en contacto con las manos (grifería, dispensadores) déjelo actuar 5 minutos.*
- 152 *En los inodoros, pulverice detergente desinfectante concentrado en el exterior y en la cisterna, después de 5 minutos frote con un estropajo y seque.*
- 153 *Cepille el interior con la escobilla y descargue la cisterna.*
- 154 *Pulverice el exterior de los urinarios con detergente desinfectante concentrado, después de 5 minutos frote el exterior con un estropajo y seque con papel desechable.*
- 155 *Cepille el interior con una escobilla del inodoro y descargue la cisterna del urinario.*
- 156 *Reaprovisione los dispensadores de jabón y papel. Compruebe que funcionan correctamente.*
- 157 *Limpie el suelo con una solución de detergente desinfectante concentrado*
- 158 *Compruebe que se han desinfectado todos los ítems indicados en la Lista de Chequeo.*
- 159 *Retire la señalización de seguridad. Quítese y deseche los EPI's, en el siguiente orden: primer guante, mascarilla, segundo guante.*
- 160 *Lávese las manos y desinfectelas con gel hidroalcohólico.*

Nota – Las Limpiezas de repaso se realizarán sistemáticamente y siempre que sea necesario. En caso de brote extremar medidas y frecuencias. Siempre usar medios de protección y hacer énfasis en la limpieza y desinfección especialmente en las zonas susceptibles de estar en contacto con las manos.