

PLAN DE CONTINGENCIAS Hoteles Rurales

INDICE DE CONTENIDOS

[INTRODUCCIÓN 2](#_Toc45477553)

[CONTENIDO MÍNIMO DEL PLAN DE CONTINGENCIA 2](#_Toc45477554)

[MODELO DE PLAN DE CONTINGENCIAS 3](#_Toc45477555)

[EVALUACIÓN DE RIESGOS COVID -19 4](#_Toc45477556)

[PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE CONTAGIO O DE SOSPECHA DE CONTAGIO 9](#_Toc45477557)

[COMUNICACIÓN DE SÍNTOMAS COMPATIBLES CON CONVID-19 11](#_Toc45477558)

[POR PARTE DE UN/UNA EMPLEADO/EMPLEADA 11](#_Toc45477559)

[POR PARTE DE UN CLIENTE ALOJADO 11](#_Toc45477560)

[LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y ALIMENTACIÓN 13](#_Toc45477561)

[ACONDICIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE ALOJAMIENTO 13](#_Toc45477562)

[PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES CON PERSONAS CONTAGIADAS O SOSPECHOSAS DE ESTARLO 13](#_Toc45477563)

[PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA ROPA DE CAMA Y LAS TOALLAS 15](#_Toc45477564)

[PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS 15](#_Toc45477565)

[PROCEDIMIENTO PARA LAS REPARACIONES EN LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO 15](#_Toc45477566)

[SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA CLIENTES EN AISLAMIENTO 16](#_Toc45477567)

[NORMAS PARA LAS PERSONAS ACOMPAÑANTES 16](#_Toc45477568)

# INTRODUCCIÓN

El presente documento establece como debe desarrollarse un Plan de Contingencias por parte de las empresas.

El Plan de Contingencias es el instrumento que la empresa utilizará para ESTABLECER EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE CONTAGIO DE UN CLIENTE O EMPLEADO/A O MUESTREN SINTOMATOLOGÍA COMPATIBLE CON LA COVID-19.

Además, el Plan de Contingencias debe actuar como herramienta para asegurar el correcto funcionamiento de la actividad preventiva de la empresa.

# CONTENIDO MÍNIMO DEL PLAN DE CONTINGENCIA

El Plan de Contingencia debe contener como mínimo los siguientes apartados:

* Las acciones encaminadas a modificar los procesos dirigidos a la toma de decisiones en su caso.
* La asignación de responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.
* La asignación de los recursos humanos y los recursos materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPI) atendiendo a las necesidades derivadas de la evaluación previo de la evaluación de riesgos laborales y sin perjuicio de la normativa aplicable para la prevención de riesgos laborales y el Protocolo de Medidas para la reducción del contagio por coronavirus SARS-CoV-2.
* La determinación y la implantación de un protocolo de actuación en el caso de que un empleado o cliente muestre sintomatología compatible con COVID-19, siguiendo en todo caso con las directrices de prevención de riesgos laborales y autoridades sanitarias respectivamente, y teniendo en cuenta los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.
* La supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación con medidas especiales frente a COVID-19, tanto por parte de los empleados como de clientes, así como las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos.

# MODELO DE PLAN DE CONTINGENCIAS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PLAN DE CONTINGENCIAS DE LA EMPRESA | (Indicar nombre de la empresa) | |
| Fecha elaboración del Plan de Contingencia | |  |
| PERSONAS RESPONABLES DE SU ELABORACIÓN | | |
| (Nombre y apellidos) | | (Cargo que ocupa) |
| PROCESOS DESARROLLADOS PARA LA TOMA DE DECISIONES | | |
|  | | |
| ASIGNACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES | | |
| Establecer las acciones necesarias para el aprovisionamiento de los recursos necesarios previstos de acuerdo con el resultado de la evaluación de los riesgos, teniendo en cuenta las recomendaciones de las autoridades sanitarias.  Deben tenerse en cuenta las restricciones que pudieran existir para el aprovisionamiento de recursos materiales y las limitaciones de servicios que pudiera haber. | | |
| PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE CONTAGIO O SOSPECHA DE CONTAGIO | | |
| Ver apartado “Protocolo de actuación den caso de contagio o sospecha de contagio” | | |
| PROTOCOLO DE SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES Y PAUTAS DICTADAS POR LAS AUTORIDADES EN RELACIÓN CON LAS MEDIDAS ESPECIALES COVID-19, ASI COMO DE LAS MEDIDAS RESULTANTES DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS EN LA EMPRESA. | | |
|  | | |

# EVALUACIÓN DE RIESGOS COVID -19

La evaluación se cada empresa se hace en base al documento Excel: Evaluación de Riesgos COVID-19

Los apartados de este documento son los siguientes

1. INDICE DE EXPOSICIÓN GEOGRÁFICA: Indicar según la localización de su empresa la situación epidemiológica declarada por las autoridades sanitarias competentes:
   1. Zona sin restricciones
   2. Zona en fase 1,2 o 3.
2. NIVEL DE EXPOSICIÓN A RIESGOS: Indicar según lo definido por el Ministerio de Sanidad en el procedimiento de actuación para los servicios PRL frente SARS COV 2
   1. Baja probabilidad de exposición
   2. Exposición de bajo riesgo
   3. Exposición de Riesgo
3. CONTACTO ESTRECHO/CASO POSITIVO: Indicar si entre la plantilla hay algún caso confirmado o contactos estrechos.
   1. Existencia entre la plantilla de positivo por COVID-19
   2. Contacto estrecho con positivo o sospechoso
   3. Ausencia de casos
4. ESPACIOS DE TRABAJO: Indicar si en las instalaciones / locales de trabajo se dispone del suficiente espacio:
   1. No se respetan las distancias de separación (2m) o contactos cara al público
   2. Situación intermedia
   3. Si se respetan las distancias a más de 2 m o hay mamparas de separación
5. EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL: Indique si en su empresa se dispone en número suficiente de equipos de protección individual para los trabajadores
   1. No se dispone de EPIs
   2. Se dispone de mascarillas tipo quirúrgico (UNE EN 14386)
   3. Si se dispone de EPI UNE EN 149 FFP2/FFP3 y gel hidroalcohólico.
6. INDICE DE VENTILACIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO: Indicar si en los espacios de trabajo de la empresa hay la suficiente ventilación, teniendo en cuenta las recomendaciones de la Federación de Asociaciones Europeas de Calefacción, Ventilación y Aire Acondicionado (https://www.rehva.eu/activities/covid-19-guidance) basadas en las de la OMS. De modo que se mire si hay ventilación sólo natural o forzada con equipos de ventilación de capacidad suficiente, si están bien mantenidos y limpios,...
   1. Baja tasa de ventilación ambiental / ausencia de mantenimiento y limpieza de conductos
   2. Tasa media de ventilación
   3. Alta tasa de ventilación ambiental / sistemas de desinfección de conductos / trabajos al aire libre
7. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJOS: Indicar si en la organización hay establecidos protocolos de trabajo para sus trabajadores y clientes según las recomendaciones nacionales e internacionales de actuación para la prevención de COVID-19
   1. No hay procedimientos establecidos
   2. Hay procedimientos detallados y escritos
   3. Hay procedimientos certificados por entidad externa
8. PUNTUACIÓN TOTAL: La puntuación total se obtiene de forma automática una vez señalada la opción correspondiente en cada apartado anterior. En base a esta puntuación se obtiene el riesgo de la empresa en: bajo, medio y alto.
9. MEDIDAS PREVENTIVAS: En este apartado se obtienen de forma automática un listado de medidas preventivas para la empresa en función del nivel de riesgo obtenido (bajo, medio, alto).

Ejemplo:







# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE CONTAGIO O DE SOSPECHA DE CONTAGIO

De forma general:

* Los síntomas de COVID-19 son:
  + Tos
  + Fiebre
  + Dificultad Respiratoria
* El 80% de los casos presentan sintomatología leve y el periodo de incubación oscila entre los 2 y los 14 días. El 50% de los casos comienzan a dar síntomas a partir del quinto día de contagio.
* Si una persona trabajadora presenta síntomas compatibles con la enfermedad, se lo comunicará a la empresa y se contactará de inmediato con:
  + Comunidad autónoma: **Llamar al teléfono 112**
  + Centro de Salud Correspondiente:

<https://ciudadano.gobex.es/directorio>

Una vez dentro de la Web seguir lo siguientes itinerarios:

**Centros de Salud Provincia de Badajoz:**

* VICEPRESIDENCIA SEGUNDA Y CONSEJERÍA DE SANIDAD Y SERVICIOS SOCIALES
* CENTROS DE SALUD (PROVINCIA DE BADAJOZ)

**Centros de Salud Provincia de Cáceres:**

* VICEPRESIDENCIA SEGUNDA Y CONSEJERÍA DE SANIDAD Y SERVICIOS SOCIALES
* CENTROS DE SALUD (PROVINCIA DE CACERES)
* Si la sintomatología comienza en el puesto de trabajo, se lo comunicará inmediatamente a su responsable.
* La empresa seguidamente contactará con el servicio de prevención si lo hubiere para que se adopten las medidas oportunidad y cumpla con los requisitos de notificación que establece el Ministerio de Sanidad.
* Aplicar el protocolo que seguidamente se establece en este documento.
* Si alguna persona trabajadora se corresponde con el perfil “Persona de Riesgo”, según el Ministerio de Sanidad, bien por embarazo, patologías crónicas previas o edad, se procederá a la revisión de su puesto de trabajo por el servicio de prevención, para considerar la conveniencia o no de su aislamiento preventivo, en el caso de no poder realizar su trabajo por teletabajo.

## COMUNICACIÓN DE SÍNTOMAS COMPATIBLES CON CONVID-19

### POR PARTE DE UN/UNA EMPLEADO/EMPLEADA

* Deberá mantenerse en aislamiento domiciliario hasta que los servicios sanitarios valoren su situación y determinen las medidas a seguir.
* Se procederá la desinfección del puesto de trabajo y objetos en su entorno que pudieran ser compartidos con empleados.
* En caso de confirmarse el positivo, el establecimiento debe comunicar a los contactos más estrechos del riesgo de contagio y que deben permanecer en vigilancia activa de síntomas (tos, fiebre, dificultad respiratoria...)

### POR PARTE DE UN CLIENTE ALOJADO

* Solicitar su aislamiento en la habitación hasta recibir instrucciones por parte de los servicios sanitarios.
* Comunicar la situación a los guías en caso de que se trate de un viaje organizado.
* Facilitar atención sanitaria (telefónica o presencial) en la habitación, en coordinación con los guías si procede.
* Asegurar que exista una valoración médica respecto al posible caso de COVID-19.
* Comunicar a todos los departamentos del hotel o alojamiento turístico, especialmente los que puedan requerir acceder a la habitación (limpieza, mantenimiento, y restauración/room services), la situación de aislamiento de la habitación para que se apliquen los protocolos específicos de actuación.
* Facilitar aquellos medios que el cliente pueda requerir en relación con la enfermedad: termómetro corporal, medicación...
* Mientras no haya confirmación negativa, la persona quedará en aislamiento domiciliario y aplicará las normas establecidas por el Ministerio de Sanidad para aislamientos domiciliarios:
* No salir de la habitación
* Extremar normas de higiene
* Uso de mascarillas quirúrgicas en presencia de otras personas en la habitación
* En caso de confirmación positiva, deberá estudiarse la posibilidad de traslado del cliente a un centro hospitalario o domicilio particular en las condiciones de seguridad que establecen las autoridades sanitarias para estos casos de traslado. De no ser posible, se establecerá, en colaboración con las autoridades sanitarias un protocolo de actuación según el caso concreto.
* En todo caso, recordamos que el establecimiento no tiene potestad para retener contra su voluntad a una persona en el establecimiento o en su habitación. Si el cliente (confirmado o sospechoso de sufrir COVID-19) ya no está en el establecimiento:
* Si es posible, bloquear la habitación durante al menos una semana
* Aplicar, previo uso, protocolo específico de limpieza de habitación de personas contagiada.

## LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y ALIMENTACIÓN

Se desaconseja que ningún empleado acceda a las habitaciones afectadas, sea para tareas de limpieza o mantenimiento. En

todo caso, deberá existir un registro de todas las personas que entran o salen de la habitación.

Se facilitarán los medios necesarios a los clientes (o cuidadores) para que se realicen las propias tareas de limpieza. Cuando se acceda a los alojamientos con personas contagiadas o sospechosas, se requerirá que estas personas hagan uso de mascarilla.

### ACONDICIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE ALOJAMIENTO

Debe procurársele a la persona afectada los medios necesarios para que realice el autoaislamiento en las mejores condiciones de confortabilidad y seguridad:

* En la medida de lo posible se le procurará acceso telefónico, internet y TV en la habitación.
* Deberá disponer de ventilación natural al exterior. Se desconectarán los sistemas de recirculación de aire dentro de la unidad de alojamiento, sean sistemas centrales o individuales (fancoils).
* Dispondrá. de jabón, gel y toallitas desinfectantes, así como de papelera con tapa y bolsas de basura, y vasos de plástico.
* De dispondrá. de lejía, papel y material de limpieza para el baño y otras superficies.
* Para facilitar las tareas de limpieza y desinfección, se recomienda retirar todo mobiliario y textiles prescindibles de habitación

### PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES CON PERSONAS CONTAGIADAS O SOSPECHOSAS DE ESTARLO

En el supuesto (recomendado) de que la limpieza se realice por parte del propio huésped o persona cuidadora, se facilitarán medios e instrucciones para hacerlo.

No obstante, al menos una vez a la semana, personal del establecimiento procederá a la limpieza de la unidad de alojamiento siguiendo el protocolo descrito anteriormente para limpiezas tras check-out.

El acceso de personal de limpieza a habitaciones de enfermos o sospechosos se hará en condiciones de máxima seguridad frente a COVID-19:

| **NORMAS DE ACCESO A HABITACIONES DE PERSONAS ENFERMAS O SOSPECHOSAS** | |
| --- | --- |
| 1. | Uso de ropa protectora desechable o lavable (batas, guantes y mascarilla higiénica) |
| 2. | Se mantendrá separación de 2 metros respecto a las personas afectadas |
| 3. | No se entrará a la unidad de alojamiento afectada el carro de limpieza |
| 4. | Se utilizarán los protocolos adecuados de limpieza y desinfección equivalentes a los aplicados en el check-out de clientes. |
| 5. | Se desechará o desinfectará tras uso todo material usado en la limpieza (bayetas, fregonas, cepillos...), y se renovarán todas las soluciones de detergentes o desinfectantes que hayan podido ser utilizadas |
| 6. | Además, en esta tarea se hará uso de las EPI (guantes, mascarilla higiénica, gorro y delantal desechable), y se dispondrá gel hidroalcohólico para su uso al finalizar la tarea y retirarse las EPI. Y en caso de tareas que generen salpicaduras, usar gafas o pantallas (protección ocular) y delantales impermeables |
| 7. | Las EPI desechables se eliminarán de forma higiénica (bolsa de plástico cerrada) al finalizar la tarea, las EPI reutilizables se desinfectarán adecuadamente. |
| 8. | El personal que realice esta tarea debe recibir capacitación adicional al respecto. |
| 9. | Una vez el cliente afectado abandone el establecimiento:   * La unidad de alojamiento, una vez limpiada, quedará bloqueada para su uso por al menos una semana. * En caso de no poder cumplir este plazo, recomendamos que se someta a una desinfección profesional por empresa autorizada a tal fin, y que se incluya limpieza de filtros del equipo de climatización |

### PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA ROPA DE CAMA Y LAS TOALLAS

El cliente colocará la ropa de cama y toallas sucias en una bolsa plástica y la cerrará para que el personal del establecimiento la retire y sustituya por ropa limpia. En caso de ser el acompañante o un empleado quien retire esta ropa, deberá hacerlo con guantes, delantal y mascarilla, y evitando sacudir esta ropa.

El personal del establecimiento encargado de recoger la ropa, la introducirá en una segunda bolsa identificada como material contaminado para que sea manipulado por los servicios de lavandería con las EPIs adecuadas (mascarilla higiénica y guantes). El lavado de la ropa se hará en ciclo caliente de 60º C

### PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

El cliente dispondrá los restos de basura en bolsas de basura (bolsa 1).

Para retirarlas, se usarán guantes con los que se cerrará la bolsa y se colocará en una segunda bolsa (bolsa 2) junto con los guantes y otros residuos generados en la unidad de alojamiento, la cual se dejará junto a la puerta de salida en día y hora acordado con el establecimiento.

El personal del establecimiento encargado de su recogida los manipulará con guantes disponiéndolos en una tercera bolsa (bolsa 3) y se desechará al contenedor de restos.

### PROCEDIMIENTO PARA LAS REPARACIONES EN LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO

Para acceder a las habitaciones que precisen de reparaciones con clientes enfermos que permanezcan en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse con el uso correcto de EPIs (mascarilla, batas y guantes…), los cuales se desecharán a la salida de la habitación y se lavarán o desinfectarán las manos.

Si el enfermo está en la habitación, se mantendrá una distancia de al menos dos metros.

### SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA CLIENTES EN AISLAMIENTO

A todos los clientes que permanezcan en sus alojamientos en condiciones de aislamiento por riesgo de contagio se les facilitará el servicio de comida / bebidas teniendo en cuenta:

* Que la comida, depositada en una bandeja sobre un carro quede fuera del alojamiento y se avise al cliente para que se la entre (el carro no debe entrar). Cuando termine, la debe dejar fuera de la estancia.
* La vajilla sucia y bandeja se manipulará con guantes, (los cuales se desecharán tras su uso) y se lavarán en lavavajillas

## NORMAS PARA LAS PERSONAS ACOMPAÑANTES

En caso de que la persona afectada conviva con otra persona en la misma unidad de alojamiento (acompañante), esta persona será declarada “contacto estrecho” y se aplicarán las siguientes normas:

* Si la habitación no dispone de dormitorios y aseos separados, en la medida de lo posible se ofrecerá una unidad de alojamiento alternativa a esta persona cuidadora, lo más cercana posible a la primera.
* En la medida de lo posible, el acompañante deberá permanecer autoaislada. Si sale, deberá hacer uso de mascarilla.
* Se le facilitará al acompañante, en su idioma, las normas para el manejo domiciliario de COVID-19 del Ministerio Sanidad