



HOTELES Y HOSTERÍAS

PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS
DE HIGIENE, SEGURIDAD Y ATENCIÓN
EMERGENCIA SANITARIA
CORONAVIRUS (COVID 19)

**TU CASA
ESTU DESTINO**

— PATAGONIA ARGENTINA —

NEUQUÉN
PROVINCIA

**JUNTOS
PODEMOS
MÁS**



INDICE

INTRODUCCION.....	3
OBJETIVOS.....	4
ALCANCE.....	4
INFORMACIÓN DEL VIRUS.....	4
CAPITULO 1: MEDIDAS GENERALES.....	6
1.1 RECOMENDACIONES VISUALES.....	6
1.2 DISTANCIAMIENTO SOCIAL.....	6
1.3 HIGIENE DE MANOS.....	7
1.4 HIGIENE RESPIRATORIA.....	7
1.5 DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES Y VENTILACIÓN DE AMBIENTES.....	8
1.6 MEDIDAS PARA LA DETECCIÓN Y MANEJO DE CASOS SOSPECHOSOS Y CONTACTOS ESTRECHOS.....	8
CAPITULO 2: PARTICULARIDADES PARA HOTELES Y HOSTERÍAS.....	9
2.1 INGRESO Y RECEPCIÓN DE HUÉSPEDES (CHECK IN/CHECK OUT).....	9
2.2 RECOMENDACIONES SANITARIAS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN.....	10
2.3 RECOMENDACIONES SANITARIAS PARA EL USO DE LAS HABITACIONES.....	11
2.4 SERVICIO DE DESAYUNO/BAR/ALIMENTACIÓN/FRIGOBAR.....	11
2.4.1 MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS.....	12
2.4.2 ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS.....	13
2.4.3 EVITAR CONTAMINACIÓN CRUZADA.....	13
2.4.4 COCCIÓN DE ALIMENTOS.....	13
2.5 ÁREA DE SERVICIOS GENERALES.....	13
2.6 SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO GENERAL.....	14
2.6.1 PREPARACIONES O PRODUCTOS DE LIMPIEZA.....	15
2.6.2 LIMPIEZA DE HABITACIONES.....	15
2.6.3 LIMPIEZA DE ROPA DE CAMA.....	15



2.6.4 LIMPIEZA DE VAJILLA.....	16
2.6.5 LAVAR/LIMPIAR SUPERFICIES Y PISOS.....	16
2.6.6 LIMPIEZA DEL SECTOR DE COCINA.....	16
2.6.7 LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE SALONES Y MANTELERÍA.....	16
2.7 USO DE ASCENSORES.....	17
2.8 GESTIÓN DE MERCADERÍAS O PROVEEDORES.....	17
2.9 RECOMENDACIONES EN RELACIÓN AL PERSONAL.....	17
FUENTES CONSULTADAS.....	19



INTRODUCCION

En el marco de la Emergencia Sanitaria ante el Coronavirus (Covid-19), declarada tal por el Gobierno Nacional y Provincial, resulta necesaria la implementación del presente Protocolo con el propósito de brindar la información necesaria en relación al virus; síntomas, formas de contagio y procedimientos ante posibles casos sospechosos así como incorporar como metodología las buenas prácticas de higiene y prevención a ser desarrolladas por los prestadores turísticos y el personal a su cargo, así como los turistas que accedan a dicha prestación.

Los establecimientos de Alojamiento Turístico deberán respetar la restricción de **uso de las superficies cerradas hasta un máximo del CINCUENTA POR CIENTO (50 %) de su capacidad** (DNU N° 576/20).

En el caso de tratarse de Establecimientos de Alojamiento Turístico, será necesaria la capacitación de todo el personal con especial énfasis en el de recepción, de limpieza, y de mantenimiento a fin de resguardar las medidas de seguridad y prevención ante posibles contagios de Coronavirus (Covid-19).

Al personal en general y especialmente al destinado a la recepción (luego de brindada la capacitación) se les informará cómo dar respuesta si un huésped reporta síntoma; cuándo notificar al sistema sanitario y cómo seguir recomendaciones del Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén.

Se recomienda, con el propósito de la Prevención de Propagación de Infecciones, realizar con todo el personal, ejercicios prácticos de los procedimientos indicados mediante este Protocolo.

Durante el período que dure las normas preventivas se deberá procurar prever y organizar la provisión de alimentos (en el caso brindar expresamente dicho servicio), elementos de higiene y desinfección, y de seguridad necesarias para el personal y los huéspedes, ajustando tal situación a la fase epidemiológicas que se encuentre vigente al momento de aplicación del presente protocolo en la provincia del Neuquén.

En relación al plan de limpieza y desinfección de zonas comunes y privadas, se capacitará sobre cómo protegerse, qué productos químicos utilizar y de qué forma, y cómo efectuar la limpieza e higiene correcta.

Los protocolos de buenas prácticas de seguridad e higiene deben ser comunicados y de libre acceso para visitantes y el personal, de manera visible en áreas comunes e instalaciones.

Es fundamental lograr implicación, concientización y formación de los empleados en el reconocimiento de síntomas, las medidas de prevención, los nuevos protocolos y normativa vigente, por lo que antes de la apertura del/los establecimientos, se deberá brindar una capacitación a todo el personal del establecimiento de los nuevos procedimientos a cumplir. Tales capacitaciones se prefieren que en una primera instancia sean remotas y si son presenciales, manteniendo las adecuadas medidas de prevención vigentes y respetando el máximo de personas permitidas en función de las medidas de distanciamiento social vigentes al momento de realizarlas.



Las modalidades de trabajo y los protocolos detallados a continuación, podrán ser modificados o suspendidos, en forma total o parcial, por la máxima autoridad sanitaria provincial, conforme a la evolución epidemiológica de la pandemia COVID-19, debiendo comunicar de inmediato tal decisión al Ministerio Jefatura de Gabinete, que podrá recomendar dejar sin efecto la excepción otorgada a esa actividad o servicio.

OBJETIVOS

- Garantizar la salud de las personas, evitando la propagación del virus (COVID-19) en la Provincia del Neuquén y en la República Argentina.
- Brindar adecuada información y capacitación de procedimientos preventivos de higiene y sanidad en los respectivos servicios de prestación de actividades turísticas para el personal que los suministra, para los visitantes y los destinos en la Provincia del Neuquén.
- Acompañar las medias sociales que las autoridades recomienden o establezcan.
- Garantizar la mayor seguridad y continuidad turística.

ALCANCE

El presente documento técnico se dirige hacia el segmento de alojamientos turísticos de la Provincia del Neuquén vinculados con la Hotelería y Hostelerías.

INFORMACIÓN DEL VIRUS, SINTOMAS, FORMAS DE CONTAGIO Y TIPOLOGÍA DE CASOS

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. El coronavirus que se ha descubierto más recientemente es el SARS-CoV-2 (Wuhan - China en diciembre de 2019), declarándose el 30 de enero de 2020 por la Organización Mundial de la Salud una emergencia de salud pública de preocupación internacional por su extensión a varios países continentes y todo el mundo, afectando a un gran número de personas.

En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SARS).

Los síntomas más comunes de la COVID-19 son:

- Fiebre (37. 5° o más)
- Dolor de garganta.
- Dificultad respiratoria.
- Tos seca.
- Pérdida del gusto y el olfato (disgeusia/ anosmia).

Algunos pacientes pueden presentar dolores musculares, congestión nasal, rinorrea, conjuntivitis, dolor de garganta, neumonía, dolores abdominales, diarrea. En quienes presentan síntomas, éstos pueden ser leves y aparecen de forma gradual.

Otras personas se infectan y no desarrollan ningún síntoma ni aparentan estado de enfermedad (asintomáticos), pero pueden contagiar.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) la mayoría de las personas (alrededor del 80%), se recupera de la enfermedad sin necesidad de realizar ningún tratamiento especial. Alrededor de 1 de cada 6 personas que contraen la COVID-19 desarrolla



una enfermedad grave de rápida evolución con dificultad para respirar, motivo por el cual requieren cuidados especiales en unidades hospitalarias. En los adultos mayores de 60 años, embarazadas y particularmente quienes padecen afecciones médicas crónicas, como hipertensión arterial, problemas cardíacos, problemas pulmonares, EPOC, asma moderada/severa, diabetes, obesidad mórbida o los inmunodeprimidos y otras enfermedades debilitantes, tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave.

Transmisión o contagio de la covid-19:

Una persona puede contraer la enfermedad COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus SARSCoV-2 o por contacto con superficies contaminadas. La enfermedad se propaga de persona a persona a través de las gotas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada tose, estornuda o habla. Estas gotas caen sobre objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otra puede contraer la infección por COVID-19 si toca estos objetos o superficies y luego se toca la cara (ojos, boca y/o nariz). También pueden contagiarse al inhalar las gotas que haya diseminado una persona con COVID-19 al toser, estornudar o hablar

También se ha comprobado la transmisión por contacto ocular directo de microgotas infecciosas, por ello se recomienda complementar, de ser posible, con el uso de protección ocular de montura integral.

Infografía resumen recomendada disponible en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1-RJRD3QN--u499EM_pXqKEAI3wKHMJyz



Se considera caso sospechoso cuando cumple con alguno de los siguientes criterios:

Toda persona que presente:

(a) Fiebre (37.5 o más) y (b) uno o más de los siguientes síntomas:

- Tos.



- Odinofagia (dolor de garganta).
- Dificultad respiratoria.
- Anosmia (pérdida de olfato) /disgeusia (alteración en la percepción de los sabores) de reciente aparición.

(c) - En los últimos 14 días: haya mantenido un contacto con un caso confirmado de COVID-19; antecedente de viaje al exterior ó provenir de zonas de transmisión comunitarias en Argentina, y sin otra etiología que explique completamente la presentación clínica.

Se considera caso confirmado:

Todo caso sospechoso o probable que presente resultados positivos por rtPCR para SARS CoV-2.

Se considera contacto estrecho:

Toda persona que haya proporcionado cuidados a un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas y que no hayan utilizado las medidas de protección personal adecuadas.

Cualquier persona que haya permanecido a una distancia menor a 2 metros y durante al menos 15 minutos con un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas. (ej. convivientes, visitas, compañeros de trabajo).

Los contactos estrechos cumplirán indefectiblemente 14 días de aislamiento domiciliario y realizarán monitoreo estricto de los síntomas. Los 14 días se considerarán a partir del último día de contacto con el caso confirmado.

CAPITULO 1: MEDIDAS GENERALES

1.1 RECOMENDACIONES VISUALES

- a) En todo momento, es recomendable poner a disposición del público información visual sobre la adecuada higiene de manos, higiene respiratoria o manejo de la tos ante la presencia de síntomas de una infección respiratoria junto a los números de teléfono del Ministerio de Salud de Nación (al 120, es gratuito desde cualquier lugar del país y atiende las 24 horas) y de la Provincia del Neuquén (llamando al 0800-333-1002) en caso de aparición. Las mismas suelen ser de utilidad como recordatorios en todos los puntos de acceso a las instalaciones, en lugares claramente visibles para toda persona. De ser necesario, es deseable incluir mensajes en varios idiomas y/o para personas no videntes.
- b) El Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén dispone en su página oficial (www.saludneuquen.gob.ar) de material comunicacional oficial para su uso.

1.2 DISTANCIAMIENTO SOCIAL

- a) Las medidas establecidas por las autoridades sanitarias determinan una distancia mínima entre personas de 2 metros como ideal y de 1,5 metros como aceptable, y 4 personas por cada 10 m² (=2,25 m²/pax) en salas cerradas. Esta medida aplica tanto para los trabajadores como para el público que asista al establecimiento (clientes, proveedores, etc.), y se determina según criterios epidemiológicos y sanitarios, con sujeción a la fase y normativa oficial vigente.
- b) Se debe evitar el contacto físico al saludar con besos, abrazos u apretones de manos.



- c) No compartir mate, vajilla ni otros utensilios.
- d) Evitar reuniones en espacios cerrados dentro y fuera del espacio de trabajo, incluyendo reuniones familiares o con amigos, que superen el máximo permitido.
- e) El uso de "barbijo casero, cubrebocas o tapabocas" no reemplaza las medidas de distanciamiento social ni la necesidad de mantener la distancia interpersonal de seguridad, pero puede considerarse como una medida adicional cuando transitoriamente no sea posible mantener la distancia de seguridad mínima.
- f) Para mantener el distanciamiento social se debe limitar la densidad de ocupación de espacios a 1 persona cada 2,25 metros cuadrados de espacio circulable, para ello se puede utilizar la modalidad de reserva del espacio o de turnos prefijados. Cuando por sus características, esto no sea posible, se debe impedir el uso de estos espacios.
- g) En caso de que no pueda mantenerse distancia mínima de seguridad entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil y frecuente limpieza.
- h) Comunicar las medidas adoptadas de distanciamiento social, capacitar al personal y controlar su observancia dentro y fuera del establecimiento, tanto en las áreas de trabajo como en áreas comunes de recepción, salón comedor, desayunador, salas de estar, pasillos, lobbies, estacionamientos y cualquier otro sector donde pueda confluir una numerosa cantidad de personas en forma simultánea.

1.3 HIGIENE DE MANOS

- a) Todas las personas, deberán realizar un adecuado y frecuente lavado de manos con agua y jabón (jabón líquido/espuma, toallas descartables o secadores de manos) con una duración de 40 a 60 segundo. La desinfección se debe hacer en soluciones a base de alcohol al 70% (por ejemplo, alcohol en gel), y a posterior del lavado si están sucias. La misma deber realizarse obligatoriamente:
 - Al ingresar al establecimiento, sea cliente o personal de trabajo del lugar.
 - Antes y después de manipular basura o desperdicios.
 - Antes y después de comer, manipular alimentos y/o amamantar.
 - Luego de haber tocado superficies públicas: mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, etc.
 - Después de manipular dinero, llaves, animales, etc.
 - Después de ir al baño o de cambiar pañales.
 - Después de toser, estornudar o limpiarse la nariz.
 - Se recomienda evitar, en la medida de lo posible, llevar las manos a la cara.
- b) Es responsabilidad de la institución proveer los elementos adecuados en cantidad suficiente y en forma accesible para la higiene personal.
- c) Dada la mayor persistencia del virus sobre el látex o nitrilo, no se recomienda el uso de guantes salvo para tareas específicas (tareas de limpieza, contacto directo con secreciones).

1.4 HIGIENE RESPIRATORIA

- a) Según Decreto Provincial N° 0478/20 se dispone el uso obligatorio del barbijo, incluso el casero que cubra nariz, boca y mentón en espacios laborales y áreas comunes de trabajo. Su uso no reemplaza ninguna de las medidas de distanciamiento físico ni de higiene. Lavarlo con agua y jabón al menos una vez al día, y cambiarlo si se encuentra sucio o mojado. Para más información de modo de uso, colocación y confección dirigirse al siguiente sitio del Ministerio de Salud de la Provincia del



Neuquén: https://drive.google.com/drive/folders/1CdB7kv7XHPw7P_W3-1fiZt5ks45MvwwF

- b) Al toser o estornudar, usar un pañuelo descartable o cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo en caso de no tener colocado el barbijo casero. En ambos casos, higienizarse las manos de inmediato.
- c) Disponer en área de espera y/o alto tránsito de cestos de basura de boca ancha y sin tapa para desechar los pañuelos descartables utilizados.

1.5 DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES Y VENTILACIÓN DE AMBIENTES

- a) Realizar desinfección diaria de superficies. La frecuencia de desinfección debe ser adecuada al tránsito y la acumulación de personas, la época del año y la complementación con la ventilación de ambientes.
- b) Realizar limpieza de las superficies con agua y detergente en un balde con trapeador o paño antes de la desinfección.
- c) La desinfección se debe realizar con agua hipoclorito de sodio de uso doméstico en un recipiente (con trapeador o paño) con concentración de 55 gr/litro en dilución para alcanzar 500 a 1000 ppm de cloro -100 ml de lavandina en 10 litros de agua. Las soluciones de lavandina deben utilizarse dentro de las 24 horas de preparadas para asegurar su eficacia.
- d) Proveerse por parte de la empresa/organización de los elementos necesarios para efectuar la limpieza y la desinfección.
- e) Ventilar regularmente los ambientes cerrados (al menos una vez al día), sobre todo en período invernal o de bajas temperaturas para permitir el recambio de aire.
- f) No se recomienda rociar o frotar la ropa, el calzado, bolsos, carteras u otras pertenencias con alcohol, lavandina u otras soluciones desinfectantes.
- g) No se recomienda el uso de "cabinas desinfectantes" u otro tipo de dispositivos que impliquen el rociado de soluciones desinfectantes sobre las personas, este tipo de intervenciones no sólo no tienen utilidad demostrada en la prevención de la transmisión de virus respiratorios, sino que su uso puede asociarse a potenciales efectos nocivos.

1.6 MEDIDAS PARA LA DETECCIÓN Y MANEJO DE CASOS SOSPECHOSOS Y CONTACTOS ESTRECHOS

- a) Desarrollar actividades de identificación de potenciales casos mediante la medición de temperatura corporal, fomentando el autorreporte y la realización de cuestionarios sencillos para la detección de posibles síntomas previo al ingreso al lugar de trabajo. Como la definición del caso es dinámica y puede variar según la situación epidemiológica, se debe mantener informado permanentemente a través de las páginas oficiales del Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén (<https://www.saludneuquen.gob.ar>)
- b) Si se sospecha o se confirma que un huésped o personal del establecimiento es un caso confirmado o es un caso sospechoso o no cumplan con las medidas de prevención establecidas por este protocolo y según los criterios establecidos y actualizados por el Ministerio de Salud de Neuquén (www.saludneuquen.gob.ar), se deberá informar al responsable a cargo del establecimiento de alojamiento, y se deberá contactar a la autoridad sanitaria provincial (llamando al 0800-333-1002), o al hospital o centro de salud más cercano, acatando las indicaciones pertinentes. En consecuencia, se deberán extremar los cuidados de desinfección del establecimiento.
- c) En caso que se identifiquen personas alojadas en el establecimiento provenientes de las zonas afectadas por transmisión comunitaria según las localidades definidas por el



ministerio de Salud Nacional y/o Provincial, que no cumplan o manifiesten no tener la voluntad de cumplir con el aislamiento preventivo obligatorio, el personal hotelero deberá notificar a través del 0800-333-1002

- d) Mientras se espera la asistencia por parte de personal sanitario, la persona con síntomas deberá ser ubicada en espacio separado y ventilado, no permitiendo el contacto con el resto del personal u otros huéspedes.
- e) En caso de aparición de síntomas de trabajadores fuera del horario de la jornada laboral (fiebre de 37, 5° o + con tos, dificultad respiratoria, dolor de garganta o alteración en el olfato o gusto), NO acudir al lugar de trabajo e informar inmediatamente al empleador/empleados para que se active el protocolo de desinfección correspondiente en el espacio de trabajo, como las medidas de aislamiento preventivo de las personas que tuvieron contacto directo con la persona afectada. Las personas en lo posible NO deben dirigirse a un centro asistencial, NO deben salir de su vivienda y deben comunicarse con la autoridad sanitaria para su asistencia, llamando al 0800-333-1002; o bien comunicándose el hospital o centro de salud más cercano. NO deben automedicarse.
- f) Evitar la estigmatización y la discriminación de personas sintomáticas o afectadas por COVID-19 y sus contactos estrechos.
- g) Toda información recabada respecto de las personas, sean huéspedes o empleados, en este contexto es de uso confidencial y está protegido por la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales.

CAPITULO 2: PARTICULARIDADES PARA HOTELES Y HOSTERÍAS

2.1 INGRESO Y RECEPCIÓN DE HUÉSPEDES (CHECK IN/CHECK OUT)

En espacios cerrados se deberá respetar siempre el aforo máximo del cincuenta por ciento (50%) de acuerdo a lo establecido en DNU N° 576/20.-

El ingreso de personas a los Establecimientos Hoteleros y Hosterías se realizará de la siguiente manera:

- a) Informar previamente, por escrito (por mail, página web, apps, red social y/o WhatsApp o una planilla plastificada) y/o verbalmente, al cliente el proceso de ingreso y recepción y el plan de prevención a utilizarse en cada día alojado, si el mismo manifiesta confirmar su estadía en el lugar.
- b) Ingresar, luego de recibida la indicación verbal o sonora por parte del personal del Alojamiento, hasta 2 (dos) personas en la sala de recepción o adecuar la cantidad de personas en función de respetar un pasajero cada 2,25 m² que permita cada área de recepción. De esta manera, se estará evitando la aglomeración de personas.
- c) De ser un grupo, el proceso de check in deberá ser implementado de una persona por vez, o que un representante del mismo acerque la documentación del resto de los integrantes.
- d) De ser efectivo y posible, se sugiere priorizar la modalidad de check in virtual adelantando antes del arribo al establecimiento (mail, plataformas, WhatsApp, apps) la ficha de registro y/o cuestionario, siendo devueltos por el huésped de forma electrónica (preferentemente) o en forma personal al momento de ingresar



- al establecimiento. Con esto se busca evitar o acortar el contacto entre personal y huésped.
- e) El huésped deberá ingresar utilizando barbijo o tapaboca (según Decreto Provincial Nº0478/20 que dispone su uso, incluidos los de fabricación personal). Recordar que estos elementos solo son efectivos cuando se usan en combinación con lavado de manos frecuente, con antisepsia para manos a base de alcohol o agua con jabón.
 - f) Higienizar el calzado previo al ingreso al establecimiento, en un elemento humedecido en solución clorhídrica (Ej.: Trapo de piso, gomaespuma u otro elemento similar que cumpla la función).
 - g) Se deberá respetar el distanciamiento de dos metros (2 mts) entre los huéspedes y con el personal de Recepción, y respetando 2 metros ente huésped y huésped. 4 personas por cada 10 m² (= 2,25 m² /pax) en salas cerradas.
 - h) Los huéspedes deberán lavarse las manos ni bien ingresan al establecimiento, debiendo indicarse claramente el lugar para realizarlo.
 - i) El huésped, de toser o estornudar, deberá cubrir boca y nariz con la parte inferior del codo o utilizando un pañuelo descartable a tal fin, siendo necesario el lavado posterior de manos.
 - j) Se dispondrá de un termómetro infrarrojo que no implique contacto físico directo a efectos de realizar un control de temperatura de cada huésped al momento de su registración, debiendo desinfectarse el mismo con solución en cualquiera de sus tipos con alcohol al 70%. Las personas encargadas deben ser previamente capacitados para la tarea, y la medición deben contar con un equipo de protección personal apropiado.
 - k) Antes de entregar llave/tarjeta desinfectada, confirmar si se dispone y hay alguna duda con el protocolo sanitario, y si se realizó el cuestionario sobre COVID-19 e indicarle la ubicación en su la habitación, siempre respetando el distanciamiento preventivo y uso de barbijos o tapabocas.
 - l) Los establecimientos pueden negarse a alojar turistas provenientes de zonas afectadas debido a las facultades establecidas en el derecho de admisión.
 - m) Evitar la manipulación por personal del establecimiento del equipaje o pertenencias personales del huésped. En caso excepcional de ofrecer el servicio (bellboy o valet parking) cuando el cliente este imposibilitado de hacerlo por sí mismo, se deberá efectuar en condiciones de seguridad, procurando que se efectúe la correcta higiene y desinfección de manos antes y después de tocar el equipaje, usando guante descartable, tapaboca, protector ocular y toallitas desinfectante para sanitizar el mismo.
 - n) Exhibir en espacios de circulación las recomendaciones y números de teléfono del Ministerio de Salud de Nación (al 120, es gratuito desde cualquier lugar del país con atención las 24 horas), de la Provincia del Neuquén (llamando al 0800-333-1002) o sanitaria local.
 - o) Colocar una urna/recipiente/buzón para que en el momento del check out los huéspedes depositen las llaves/tarjetas de las habitaciones, a fines de realizar la desinfección correspondiente antes de su reutilización.
 - p) Se incentivará el pago o cancelación por medios virtuales (transferencias, links de pago) o posnet evitando así la manipulación de billetes efectivo. Priorizar el envío de la facturación por el canal de comunicación digital cuando sea posible.

2.2 RECOMENDACIONES SANITARIAS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN



- a) Disponer y garantizar la disposición de dosificadores o rociadores con solución en cualquiera de sus tipos con alcohol al 70% en gel o líquido en todos los espacios (ingreso al establecimiento, sala de estar, lobby, terrazas, sanitarios), en un lugar visible para toda persona, y cubos/cestos de basura de boca ancha y sin tapa.
- b) Se dispondrá de un termómetro infrarrojo o de no contacto a efecto de realizar un control de temperatura de cada huésped al momento de su registración.
- c) Se recomienda instalar mamparas, vidrieras o cualquier otro mecanismo a efectos de evitar el contacto directo entre los huéspedes y el personal. Los métodos de barrera están demostrados en la prevención para evitar contagio.
- d) Usar señalética para identificar en el suelo los circuitos de circulación y distanciamiento de 2 (dos) metros entre las personas. En los corredores que no permitan la circulación con la distancia mínima, la espera para circular se deberá realizar en la puerta de las habitaciones.
- e) Efectuar una desinfección constante de áreas y/o elementos de uso común como mostradores, sillas, sillones, picaportes, barandas, lapiceras o posnet, computadoras, llaves de habitaciones o tarjetas magnéticas, etc. Ver normas y procedimientos de limpieza del presente protocolo.
- f) Debe ventilarse los espacios cada una hora.
- g) Colocar los objetos perdidos encontrados en habitaciones utilizadas por huéspedes (sean casos sospechosos o confirmados de COVID – 19), en bolsa plástica, desinfectar y guardar en una segunda bolsa sellada herméticamente hasta su devolución final al huésped. En el caso que no lo reclame, deberá ser desechado en una bolsa roja de residuo patogénico.
- h) De ser necesario y posible, disponer el mobiliario respetando las distancias recomendadas. En caso de que no pueda mantenerse, considerar la instalación de medidas física (mamparas, paneles transparentes, cintas colgantes o adhesivas, u otro) de fácil limpieza o mantención.

2.3 RECOMENDACIONES SANITARIAS PARA EL USO DE LAS HABITACIONES:

- a) Las habitaciones a utilizar deberán ser intercaladas, para generar un despeje al ingreso y salida de cada habitación.
- b) Todo objeto de uso común, tales como control remoto del televisor o del aire acondicionado o cualquier otro equipamiento, deberá estar correctamente empaquetado, para ser desinfectado fácilmente.
- c) Se debe verificar diariamente la disposición de jabón, gel desinfectante, vasos descartables, papel desechable y el jabón de los aseos comunes debe ser líquido y se recomienda el uso de dispensadores de mínimo contacto.
- d) Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una renovación del aire suficiente.
- e) Colocar el protocolo de las normas de seguridad e higiene al lado de las normas internas del establecimiento.
- f) Se deberá utilizar en lo posible tarjetas de las habitaciones con fundas que utilice cada pasajero y luego sean desechables, en lo posible de material biodegradable.
- g) Disponer del juego de toalla y toallón por plazas dentro de una bolsa o envoltorio cerrado para que no se manipule.

2.4 SERVICIO DE DESAYUNO/BAR/ALIMENTACIÓN/FRIGOBAR



- a) Ofrecer el servicio de desayuno, almuerzo u otro servicio de comidas/bebidas con entrega a la habitación, dejándolo en el ingreso a la misma. De ser factible, se puede disponer de cafeteras o pavas eléctricas en las mismas.
- b) El servicio en la habitación será entregado en horario acordado vía telefónica, en bandeja donde estarán todos los alimentos envasados.
- c) Una vez finalizado el desayuno o comida, los utensilios empleados deberán ser guardados en una bolsa que se deje a esos efectos, para ser retirado por personal de cocina.
- d) De habilitarse oportunamente el servicio de desayuno/bar/restauración en el salón desayunador, área de bar o restaurant/salón comedor, se deberá respetar el protocolo de gastronomía dispuesto a tal fin, contemplando la atención por horarios o turnos, la capacidad física del lugar y el distanciamiento social estipulado entre las personas y entre el mobiliario por las normas sanitarias generales, así como intensificar la higiene de manos y respiratoria antes mencionada. El barbijo debe usarse en todo momento en este lugar, retirándose solo para consumir alimentos.
- e) Flexibilizar el horario de desayuno/comedor, ampliándolo para un mejor orden de horarios del personal de servicio y cocina y cumplir el distanciamiento social.
- f) Impulsar la reserva previa del turno u horario de desayuno, permitiendo planificar mejor el servicio y disponibilidad de personal.
- g) Se debe evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los alimentos, equipos y utensilios, facilitando el servicio a los clientes utilizando los elementos de protección e higiene para minimizar el autoservicio.
- h) No disponer de utensilios en las mesas antes de la llegada de los clientes.
- i) Presentar la carta en formato digital o plastificado o en una pizarra o cartelera general para facilitar su lectura única y su desinfección.
- j) Ofrecer bebidas cerrada en botella o lata.
- k) Instalar dispensadores de solución de alcohol (70%) y agua (30%) en gel o líquido para uso del cliente y personal de servicio en barra o mostrador señalizando con cartel.
- l) También se recomienda no compartir objetos con comensales u otros empleados.
- m) Priorizar la utilización de servilletas y mantelería de un solo uso. Se sugiere utilizar individuales y retirarlos luego de cada uso para su limpieza y desinfección. De utilizar manteles, cubrirlos con un protector de nylon cristal para facilitar su limpieza, o bien cambiarlos tras la utilización de cada cliente.
- n) Si el cliente se aloja en el establecimiento, sugerir el cargo del servicio a la habitación para evitar manipular dinero o tarjetas.
- o) Frigobar: se sugiere retirar los productos de los frigobares en las habitaciones y reemplazar el servicio con una carta plastificada o en código QR, que presente los productos a disposición en recepción, restaurante, desayunador o bar.

2.4.1 Manipulación de alimentos

Para prevenir esta y otras enfermedades, es importante tomar las siguientes medidas para evitar la contaminación de alimentos.

- a) Adoptar las medidas de higiene respiratoria al manipular alimentos.
- b) Que los mismos sean manipulados por el personal específico destinado a tal fin, y no otra persona como mozo o personal de salón.
- c) Antes y después de manipular los alimentos, lavarse correctamente las manos con agua potable y jabón, o con un desinfectante de manos a base de alcohol al 70%.
- d) Lavar con agua y detergente utensilios y superficies de preparación antes y después de manipular alimentos.



- e) Desinfectar con una solución de agua con alcohol en proporción 70/30 o 10 ml (2 cucharadas soperas) de lavandina en 1 litro de agua. Debe ser lavandina de uso doméstico (con concentración de 55 gr/litro).
- f) De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección. Preparar el mismo día que se va a usar, si no pierde poder desinfectante.
- g) Lavar con agua y detergente vajillas y cubiertos antes de usarlos para servir alimentos.
- h) Tomar platos, cubiertos y fuentes por los bordes, cubiertos por el mango, vasos por el fondo y tasas por el mango, para evitar mayores superficies de contacto.
- i) Limpiar y desinfectar varias veces al día instalaciones y espacios que se utilizan para preparar/almacenar alimentos (mesadas, heladera, electrodomésticos).
- j) Enjuagar frutas y verduras con agua para eliminar tierra e impurezas, luego desinfectar en un litro de agua con 1,5 ml (media cucharada de té) de lavandina por 20 minutos, y, por último, volver a enjuagar con abundante agua.

2.4.2 Almacenamiento de alimentos

Recordar siempre que antes de guardarlos, se debe higienizar envase por envase. Se puede realizar con un paño húmedo embebido en una solución desinfectante.

- a) En la alacena como en la heladera, consumir primero lo que tenga una fecha de vencimiento más cercana.
- b) Seleccionar frutas y verduras limpias, enjuagándolas con agua para eliminar tierra e impurezas. Luego, desinfectarlas sumergiéndolas en agua con tres (3) gotas de lavandina por litro, dejando actuar 20 minutos. Debe ser lavandina de uso doméstico (con concentración de 55 gr/litro). -Volver a enjuagar bien con abundante agua potable o tratada antes de consumir.
- c) Evitar la contaminación de alimentos.
- d) Lavar y desinfectar los alimentos a utilizar.
- e) Lavarse las manos antes de pelar o cortar los alimentos.
- f) Al mezclar los alimentos, no realizarlo con las manos (utilizar espátulas o pinzas).
- g) Conservar los alimentos perecederos en la heladera.
- h) Calentar el alimento a 70°C como mínimo.
- i) Administrar y calcular las cantidades justas que se van a utilizar, para evitar recalentar o dejar los alimentos sobre la mesa o sobre una mesada o mostrador.
- j) Servir los alimentos con utensilios limpios. Evitar la contaminación entre alimentos crudos y cocidos: Los alimentos crudos pueden estar contaminados y trasladarse a los alimentos cocidos o listos para comer.

2.4.3 Evitar contaminación cruzada

- a) Separar siempre los alimentos crudos como pollos, carnes y pescados, de los cocinados y de los listos para comer. Conservar los alimentos en recipientes separados para evitar el contacto entre crudos y cocidos. Usar utensilios diferentes, como platos, tenedores, cucharas, para manipular alimentos crudos y cocidos.

2.4.4 Cocción de alimentos

- a) Usar agua potable o tratada -Verificar la fecha de vencimiento y nunca consumir alimentos vencidos.
- b) Cocinar completamente los alimentos, especialmente las carnes, pollos, huevos y pescados.



- c) Hervir los alimentos como sopas y guisos. Eso asegura que el alimento alcance una temperatura de 70°C. Para las carnes rojas y pollos cuidar que no queden partes crudas.
- d) Recalentar completamente la comida cocinada. Asegurarse que esté muy caliente.
- e) Mantener los alimentos a temperaturas adecuadas.
- f) No descongelar los alimentos a temperatura ambiente.
- g) Calentar el alimento de forma tal que en su interior alcance también altas temperaturas (todas las partes deben alcanzar los 70°C).
- h) Refrigerar lo más pronto posible los alimentos cocinados y los perecederos (preferiblemente bajo los 5°C). No dejar alimentos cocidos a temperatura ambiente por más de 2 horas.

2.5 ÁREA DE SERVICIOS GENERALES

- a) Todos los espacios comunes que no sean esenciales deberán permanecer cerrados, tales como gimnasios, piscinas, desayunador, y cualquier otro semejante.
- b) En caso de permitirse oportunamente su apertura, la misma deberá ser gradual en el caso de los gimnasios, spa, piscinas, debiendo funcionar por un estricto control del ingreso de las personas mediante sistema de turnos.
- c) Piletas o piscinas, si las hubiere, limitar su uso cumpliendo con las distancias de seguridad preestablecida y vigente, además de limpiar y desinfectar zonas exteriores adyacentes a la pileta (pasillos, duchas, escaleras, sanitarios, barandas, etc.). También mantener programas recomendados de mantenimiento hidráulico y de filtración ajustando parámetros si hiciera falta. Para mayor información cumplir con las medidas establecidas en el Decreto Provincial N° 609/2020, Anexo Único, sobre protocolo específico para Natatorios (pág. 16 a la 18).
- d) Gimnasios, evaluar la conveniencia de ofrecer dicho servicio y de hacerlo cumplir con las medidas establecidas en el Decreto Provincial N° 609/2020, Anexo Único, sobre protocolo específico para esta modalidad (pág. 13a la 16).
- e) Generar, en la medida de lo posible, un solo sentido de circulación con ayuda de señalética adecuada, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso principal y a los distintos sectores de alojamiento, evitando el cruce entre personas y reduciendo la proximidad entre ellos. Sugerir a los huéspedes evitar circular innecesariamente por las áreas públicas.

2.6 SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO GENERAL

- a) Realizar un programa de limpieza, ventilación y desinfección, manteniendo siempre una forma adecuada y con la mayor frecuencia posible los servicios de limpieza (en pisos, estar, sanitarios públicos, escaleras internas y externas, barandas, pasillos, terrazas, habitaciones, etc.), evitando el uso de los materiales sin su previa desinfección.
- b) Mantener una frecuencia de limpieza y desinfección al menos tres veces al día, y de acuerdo a los horarios de ingreso/egreso/actividades que se realicen.
- c) Desinfectar regularmente superficies de contacto, picaportes, manijas, cerraduras, interruptores de luz, termostatos, barandas, grifos y cualquier otra superficie que sea común por todas las personas que se alojan allí. El mismo mecanismo se utilizará cuando se abandone la unidad de vivienda.
- d) Para los muebles de superficies blandas como sofás, colchones, utilizar otros procedimientos de limpieza, como la limpieza a vapor.
- e) El personal de limpieza dispondrá de gel o solución desinfectante para manos, pañuelos y guantes desechables, delantales y bolsas de basura.



- f) El personal de limpieza deberá ventilar o airear las habitaciones y sus ambientes abriendo ventanas y puertas. Como también, se debe ventilar las áreas públicas, sector de lavadero de ropa y planchado, depósitos, administración, etc.
- g) Mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23-26°C asegurando una suficiente renovación del aire.
- h) En el caso de superficies que no sean aptas para la limpieza con soluciones de agua con detergentes o lavandina, como teléfonos celulares y teclados de computadoras, entre otros, y de ser aptos a limpieza con alcohol, utilizar solución con alcohol al 70%.
- i) Utilizar ropa y bolsas específicas, por ejemplo, identificadas/codificadas por código de colores para evitar la contaminación cruzada.
- j) Usar guantes de limpieza habitual; deben cubrir parte del antebrazo y quedar por arriba de la ropa de trabajo, junto con barbijos y protectores oculares.
- k) Lavarse las manos con agua y jabón luego de terminar la limpieza.
- l) Se sugiere evitar el uso de las formulaciones en spray, debido a que, si el mismo se aplica en forma directa sobre una superficie, puede no tener acceso a las zonas más contaminadas. En caso de usar spray, se debe realizar aplicando el mismo sobre papel descartable, hacer la limpieza y el arrastre, y tirar el papel.
- m) Para evitar accidentes, guardar los productos en su envase original o debidamente rotulado en un lugar seguro, debidamente aislados de otros productos con los que se puedan confundir por su forma (sobre todo alimenticios).
- n) Gestión de residuos: proveer de bolsas/cestos/recipientes de acumulación del descarte de elementos de protección personal y ropa de trabajo descartable; mantener la limpieza de los lugares de depósito de residuos; utilizar guantes y protección respiratoria; para mayor información recurrir a instrucciones del Ministerio de Salud para la gestión de residuos domiciliarios de pacientes en cuarentena.

2.6.1 PREPARACIONES O PRODUCTOS DE LIMPIEZA

- a) Desinfectar con una solución de 10 ml (2 cucharadas soperas) de lavandina (con concentración de 55 gr/litro), en 1 litro de agua.
- b) De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, se debe colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección. Preparar la solución el mismo día que se va a usarla para que no pierda poder desinfectante.
- c) Utilizar cloro a 1000 ppm u otros productos químicos siguiendo especificaciones de uso en relación a proporciones y posibilidad de mezclarse con otro producto.

2.6.2 LIMPIEZA DE HABITACIONES

- a) Iniciar la limpieza ventilando previamente las habitaciones por el lapso de media hora.
- b) Se sugiere proteger colchones con cubre colchón o cubre sommier y las almohadas con fundas protectoras. De lo contrario lavarse como procedimiento de lavado estándar o limpiarse en seco.
- c) Poner la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación.
- d) Cuando el huésped abandone la habitación definitivamente, quitar todos los elementos de aseo y desechos (rollos de papel higiénico, bolsas de residuos, entre otros).
- e) La ropa sucia se introduce en bolsas antes de depositarla en los carros o recipientes de limpieza. Estos no debieran ingresar a las habitaciones, si lo hacen se deben limpiar y desinfectar su superficie y rodamiento.
- f) Evitar posibles riesgos de contaminación cruzada entre distintas habitaciones por el uso de los mismos materiales de limpieza sin su previa desinfección.



- g) Disponer en los carros de limpieza de gel o solución desinfectante para manos, guantes descartables y bolsas de basura.
- h) Almacenar las sábanas y toallas limpias en un armario cerrado y por separado de la ropa usada.
- i) En caso de tener que limpiar una habitación donde se alojó un huésped con COVID-19 positivo, deberá llevar el equipo de protección que designe la autoridad sanitaria provincial, además de extremar la higiene de mano, respiratoria, de protección personal y de distancia social.

2.6.3 LIMPIEZA DE ROPA DE CAMA

- a) Ante el recambio de ropa de cama y toallas usadas se solicitará al huésped su disposición dentro de una bolsa de lavandería. En el caso de que el personal de limpieza tenga que manipular ropa de cama y/o toallas/toallones, tratar de clasificarla fuera de las habitaciones, evitar el contacto de la misma con el uniforme personal, utilizar guantes de limpieza y colocarlo en carro o bolsa para tal fin.
- b) No debe sacudirse la ropa para lavar.
- c) Se recomienda lavar la ropa de cama, toalla de pie, toallas y toallones, con los jabones o detergentes habituales a temperatura de 60- 90 grados usando programas largos o ciclos de lavado completos, secarla completamente y rociarla con spray de alcohol al 70%.
- d) Lavar las mantas de lana en agua tibia y luego secar al aire o en secadoras a temperatura fría o limpiar en seco.
- e) Lavar las colchas con agua caliente y detergente, luego enjuagara y secar preferiblemente en una secadora o limpiar en seco.

2.6.4 LIMPIEZA DE VAJILLA

- a) Los cubiertos, vasos, platos y demás utensilios lavarlos con agua caliente y detergente habitual y desinfectante. Los lavavajillas deben estar a alta temperatura, mayor de 60 grados.
- b) La vajilla, cubiertos y utensilios una vez limpios y esterilizados deberán ser colocados en envase cerrado (bolsas cierre hermético), los cuales serán abiertos por los huéspedes que se alojen en esa unidad.

2.6.5 LAVARA/LIMPIAR SUPERFICIES Y PISOS

- a) Lavar con una solución de agua y detergente.
- b) Enjuagar con agua limpia y desinfectar con lo sugerido en el apartado de limpieza enunciado más abajo.

2.6.6 LIMPIEZA DEL SECTOR DE COCINA

- a) Realizar limpieza y desinfección frecuentemente de las instalaciones como: superficies de trabajo, heladeras, cámaras, puertas, mobiliarios, pisos, cocinas, paredes, microondas, etc. (llevar registros de los procesos de limpieza por turnos y frecuencias).
- b) Deberá mantener una adecuada higiene con lavado y desinfección frecuente de manos en la producción de alimentos.
- c) Mantener ventilados adecuadamente todos los sectores (cocina-producción-lavado de vajilla, depósito de secos, depósito de vajilla, cámaras y/o freezers).



- d) El personal deberá usar barbijo/tapaboca/mascarilla y guantes desechables de forma habitual.

2.6.7 LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE SALONES Y MANTELERÍA

- a) Los manteles y servilletas deben ser lavados de forma industrial, aumentando la frecuencia del cambio de manteles; de ser posible en ocasión de cada servicio. En la medida de lo posible, se deberá utilizar material descartable.
- b) Ventilar después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas y puertas.
- c) Después de cada servicio, se deberá limpiar dispensadores, picaportes, manijas de puertas, mostradores que haya podido ser tocados con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto.

2.7 USO DE ASCENSORES

En caso de contar con los mismos dentro del establecimiento, se deberá limitar su uso a una (1) persona, o dos (2) personas si son del mismo grupo que compartirá la habitación. Desinfectar con frecuencia de acuerdo al programa de limpieza y desinfección y sus procedimientos, enunciados en el presente protocolo. Estas indicaciones deben ser legibles y estar ubicadas en un lugar visible.

2.8 GESTIÓN DE MERCADERÍA O PROVEEDORES

Si la compra y transporte de mercaderías se realiza por empleados/propietarios del propio establecimiento, sin ingresos de terceros, se recomiendan las siguientes medidas:

- a) Al momento de manipular mercadería para su transporte y/o almacenamiento procurar sanitizar los envases originales con un paño húmedo embebido en solución desinfectante.
- b) Usar en todo momento tapabocas/barbijo, guantes de látex, protector ocular y de ser necesario batas de tela hidropelente para la recepción de mercadería.
- c) Disponer un trapo de lavandina en el ingreso de mercadería.
- d) Desinfectar o mantener limpios elementos de transporte de mercaderías (vehículo, carro de transporte, otros) con agua con hipoclorito de sodio de uso doméstico

Cuando se establezca en el establecimiento una política de aprovisionamiento de mercaderías o insumos por terceros, se recomiendan las siguientes medidas:

- a) Acordar previamente con los proveedores un cronograma de entrega que evite la aglomeración de personas y un procedimiento de recepción de mercadería.
- b) Se debe mantener el distanciamiento la distancia mínima establecida y el uso de elementos de protección personal, la adecuada higiene de manos todo el tiempo que dure el intercambio con proveedores.
- c) Al momento de recibir la mercadería disponer un trapo de piso con lavandina en la puerta de ingreso.
- d) Tratar de que los proveedores externos no ingresen al establecimiento, de hacerlo deben usar elementos de protección personal.

2.9 RECOMENDACIONES EN RELACIÓN AL PERSONAL



- a) Observancia plena de las “Recomendaciones Especiales” aprobadas por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT): para el desempeño de los trabajadores exceptuados del aislamiento social, preventivo y obligatorio para el cumplimiento de su labor, así como para su desplazamiento hacia y desde el lugar de trabajo, sobre buenas prácticas en el uso de los elementos de protección personal y sobre colocación de protección respiratoria. (<https://www.argentina.gob.ar/srt>).
- b) Los empleados pertenecientes a grupos de riesgo quedan exentos de la obligación de concurrir a las instalaciones. Se considera grupo de riesgo a aquellas personas que tienen mayor posibilidad de progresar a formas severas o que son vulnerables por su situación: mayores de 60 años, y/o pacientes con enfermedades o tratamientos que bajan las defensas (inmunocomprometidos); embarazadas; personas con enfermedades crónicas: cardíacas, incluyendo hipertensión arterial, pulmonares, renales, diabetes, obesidad, etc.
- c) Los desplazamientos del personal afectado a esta actividad deberán limitarse al estricto cumplimiento de las actividades y servicios autorizados contando con el respectivo certificado de circulación requerido. Se recomienda el uso de medios de transporte individuales (automóvil, bicicletas, entre otros) con adecuada higiene y desinfección del mismo y personal (uso de barbijo, lavado de manos permanente, kit de higiene personal, respetar las distancias y evitar aglomeraciones). Evitar el uso del transporte público.
- d) Modalidad de trabajo: disponer turnos en grupos de trabajo y/o rotaciones a efectos de disminuir la cantidad de personal simultáneo y garantizar el cumplimiento del distanciamiento social. De no ser posible, extremar las medidas de protección escalonando horarios de ingreso/egreso o minimizar la convivencia de personas por sector. Impartir instrucciones a los responsables y realizar el seguimiento de cada área para reducir al mínimo indispensable la presencia de trabajadoras/es en el establecimiento.
- e) Al ingresar al establecimiento el personal deberá realizar la desinfección correspondiente, en especial del calzado y manos.
- f) Evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados.
- g) No compartir mate, vajilla ni otros utensilios.
- h) Minimizar la utilización e intercambio de documentos u objetos.
- i) Ante el intercambio de objetos entre huésped y recepcionista (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.) se realizará el lavado y desinfección de manos.
- j) El personal de servicio y cualquier otro que ingrese al establecimiento (proveedores, personal técnico, etc.) deberá usar barbijo/tapaboca. Según Decreto Provincial N°0478/20 se dispone el uso obligatorio de protectores faciales de distinto tipo, incluidos los de fabricación personal. Recordar que estos elementos solo son efectivos cuando se usan en combinación con lavado de manos frecuente, con antisepsia para manos a base de alcohol o agua con jabón. Su uso no reemplaza ninguna de las medidas de distanciamiento físico ni de higiene. Promover el lavado del barbijo casero con agua y jabón al menos una vez al día, y cambiarlo inmediatamente si se encuentra sucio o mojado.
- k) Considerar la protección de los ojos (gafas o máscara facial). Dada la mayor persistencia del virus sobre el látex o nitrilo, no se recomienda el uso de guantes salvo para tareas específicas (tareas de limpieza, contacto directo con secreciones). El nivel de protección dependerá de la actividad a realizar.



- l) El uniforme de trabajo deberá cambiarse/lavarse con mayor frecuencia, preferentemente dentro del ámbito laboral a una temperatura mayor a 60°C. Se deberá destinar, cuando sea posible, un lugar o vestuario para el recambio de ropa al comenzar y terminar la jornada de laboral, guardándose la ropa personal en una bolsa plástica separada de la de trabajo. De esta manera se minimiza o evita el cruzamiento entre objetos personales y de trabajo. Si por algún motivo el personal lleva su ropa de trabajo a su domicilio lo debe hacer en bolsa cerrada, y lavándola a la temperatura antes indicada separada de ropa personal.
- m) Deberá evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca al toser o estornudar, cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo en caso de no tener colocado el barbijo casero. De ser necesario, efectuarlo con pañuelo o servilleta descartable, desechando el mismo en cada uso. En ambos casos, higienizarse las manos de inmediato.
- n) Se deberá realizar control diario del estado de salud y registro de la temperatura de todo el personal contando con termómetros infrarrojos de no contacto por personal con elementos de protección personal usado correctamente. En caso de síntomas, se activarán los protocolos correspondientes.
- o) Se evitarán reuniones en espacios cerrados de trabajo que superen el máximo permitido.

¿QUÉ HACER ANTE UN CASO SOSPECHOSO O CONFIRMADO?

1. Si se sospecha o se confirma que un huésped o personal del establecimiento es un caso confirmado o es un caso sospechoso según los criterios establecidos y actualizados por el Ministerio de Salud de Neuquén (www.saludneuquen.gob.ar), se deberá informar al responsable a cargo del establecimiento de alojamiento, y se deberá contactar a la autoridad sanitaria provincial (llamando al 0800-333-1002), o al hospital o centro de salud más cercano, acatando las indicaciones pertinentes. En consecuencia, se deberán extremar los cuidados de desinfección del establecimiento.
2. En caso que se identifiquen personas alojadas en el hotel provenientes de las zonas afectadas por transmisión comunitaria según las localidades definidas por el Ministerio de Salud, que no cumplan y manifiesten no tener la voluntad de cumplir con el aislamiento preventivo obligatorio, el personal hotelero deberá notificar a través del 0800-333-1002. Los establecimientos hoteleros pueden negarse a alojar turistas provenientes de zonas afectadas.
3. Mientras se espera la asistencia por parte de personal sanitario, la persona con síntomas deberá ser ubicada en espacio separado, en lo posible ventilado, y aislado, previniendo que pueda afectar al resto del personal o a otros huéspedes.
4. En caso de aparición de síntomas de trabajadores fuera del horario de la jornada laboral (fiebre de +37,5° con tos, dificultad respiratoria, dolor de garganta o alteración en el olfato o gusto), NO acudir al lugar de trabajo e informar inmediatamente al empleador/empleados para que se active el protocolo de desinfección correspondiente en el espacio de trabajo, como las medidas de aislamiento preventivo de las personas que tuvieron contacto directo con la persona afectada. Las personas en lo posible NO deben dirigirse a un centro asistencial, NO deben salir de su vivienda y deben comunicarse con la autoridad sanitaria para su asistencia, llamando al 0800-333-1002;



o bien comunicándose el hospital o centro de salud más cercano. NO deben automedicarse.

FUENTES CONSULTADAS

- Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén: "*Prevención de infecciones respiratorias para instituciones con atención al público*". Actualización: 29 de mayo del 2020. Versión 01-Modificación 01.
- Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén: "*Recomendaciones generales para prevención COVID-19 en el ámbito laboral*". Actualización: abril del 2020.
- Provincia del Neuquén: "*Decretos y Resoluciones varias emanadas por el Poder Ejecutivo Provincial*".
- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación: "Protocolo COVID-19 para Alojamientos Turísticos". Junio del 2020.
- Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT): "*Check-List medidas para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios para Hoteles frente al COVID-19 Fase 1, Fase 2 y Fase 3*". 31 de mayo del 2020.