

Protocolo Buenas Prácticas Hoteleras

Antes de pensar en limpiar y preparar cualquier dependencia de nuestro hotel, debemos estandarizar nuestras rutinas tanto de preparación personal como de preparación de los elementos de trabajo para ofrecer un servicio acorde a las necesidades y responsabilidades adquiridas

PROCEDIMIENTO DEL USO DE EPP (EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL)

- Lavarse las manos.
- Clocarse el camisolín, atarlo por la espalda a la altura del cuello y la cintura.
- Colocarse la cofia, que cubra el cabello.
- Colocarse el barbijo, colocar las tiras o banda elástica en la mitad de la cabeza y en el cuello. Ajustar la banda flexible sobre la nariz y acomodarlo, con el plizado hacia afuera.
- Colocarse las antiparras, las mismas debe ser de un tamaño que cubra los ojos por el frente y los laterales, deben poder usarse por arriba de los anteojos.
- Colocarse las botas, que cubran el calzado.
- Colocarse los guantes que cubra la parte del puño del camisolín. Una vez colocados mantener las manos alejadas del rostro y limitar el contacto con superficies.

Nota:

Para los casos **SOSPECHOSO DE COVID-19** Los EPP se descartan luego de la limpieza de cada villa. Para los casos **CONFIRMADOS** el personal puede usar el mismo equipo para la limpieza solo realizando cambio de guantes y lavado de manos.



El hábito del lavado de manos se debe hacer en forma correcta. Los diferentes medios nos dan pautas estrictas de este procedimiento:

¿Cómo hay que lavarse las manos?



Una vez cumplidos los estándares de preparación se inicia con la limpieza de Salón y alrededores.

LIMPIEZA SALON

- Una vez se ingresa al salón se debe airear el lugar abriendo todas las puertas y ventanales para que el aire circule por todo el lugar.
- Limpiar y desinfectar: pisos, paredes, placares, estanterías, manijas de las puertas y las barandas y heladeras.
- Limpiar y desinfectar marcos de ventana y puertas. Limpieza de cristales en profundidad tanto dentro como fuera al igual que mesas de terraza y sillas.
- Al encontrar vajilla en las mesas se debe proceder con atención siempre en el traslado a la cocina.
- Una vez se termine de realizar esta limpieza se procede a lavar y desinfectar todos los elementos utilizados para luego dejarlos en condiciones en el depósito de limpieza dentro de la casa.

LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS

- Una vez cumplido los estándares de protección personal y preparación de elementos de extremas las medidas establecidas en el programa de limpieza y desinfección, especialmente en las áreas comunes.
- Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una renovación del aire suficiente. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros, a pesar de que estos no protegen del COVID.
- Desinfectar: las manijas de las puertas, las placas de empuje, las barandas, marcos de ventanas, computadoras, teléfonos, teclados, mouse, pantallas táctiles, superficies de recepción.
- Limpiar los baños públicos con frecuencia. Deben estar equipados con jabón líquido, toallas de papel o **secador de manos**.

Las rutinas de desinfección en mesadas, canillas, dispensadores de jabón y de alcohol se deben hacer por lo menos cada 30 minutos al igual que el chequeo del buen funcionamiento de dispensadores y grifos.

LIMPIEZA EN LAS HABITACIONES

La ventilación es una de las condiciones especiales. Se debe dejar circular el aire previo a la limpieza de las habitaciones para ello hay que abrir ventanas y ventanales mínimo 30 minutos.

En habitaciones ocupadas las auxiliares de limpieza tendrán que lavarse las manos según recomendaciones y colocarse todos los EPP.

En habitaciones de casos sospechosos o confirmados:

La limpieza de habitaciones con casos sospechosos o confirmados de COVID-19 debe distinguirse del resto de las habitaciones, ya que la limpieza tiene características reguladas por el ente sanitario.

En lo posible utilizar elementos de higiene de un solo paso, es decir que no impliquen limpieza, enjuague y desinfección para reducir el tiempo en la habitación.

- Organizar estratégicamente el orden de limpieza de habitaciones según huéspedes sanos (sin sospechas), casos sospechosos, y por último de los casos confirmados.
- En el caso en que el huésped por su estado de salud deba permanecer dentro de la habitación y requiera el servicio de aseo de la misma, la mucama deberá ingresar con todo el equipo de protección personal (guantes, camisolín, barbijo, cofia, antiparras, y protector de zapatos), pedirle al huésped que ingrese al baño y cierre la puerta, asear el dormitorio, salir de la habitación, solicitarle al huésped que se ubique en la cama, y finalmente ingresar al baño. Manteniendo en todos los casos una distancia mínima de 2 metros con el huésped. Al finalizar el aseo de esa habitación deberá tirar ese equipo de protección en una bolsa roja de residuos patogénicos.
- Las sábanas y toallas sucias deben tratarse por separado del resto de la ropa sucia de otras habitaciones. La ropa sucia de riesgo debe colocarse en una bolsa de color rojo, la cual no debe reutilizarse sino desecharse como residuo patogénico.
- Evitar sacudir la ropa, debe ser inmediatamente embolsada. **Limpiar con vapor** los artículos como alfombras, cortinas, lámparas y muebles; en ambientes bien ventilados. No colgarlos.
- Desinfectar los canastos de limpieza, las llaves que tienen manejo colectivo. Debe realizarse un control del recambio de los elementos de limpieza dado que el desgaste favorece la colonización, Por ej: baldes.
- En el caso que el personal de mantenimiento debe ingresar indefectiblemente a una habitación donde se encuentre alojado un huésped con síntomas de Covid-19, o confirmación de dicha enfermedad, deberá protegerse con el equipo correspondiente (camisolín, barbijo, anteojos, guantes descartables y cubre zapatos de friselina). Todo ese equipo deberá desecharse a la salida de la habitación en una bolsa roja.
- Desinfectar y limpiar los filtros del sistema de aire fresco mensualmente. Rociar con desinfectante las salidas del aire acondicionado.
- Si algún huésped solicita u cambio de toallas adicionales se le solicitara que deposite las toallas en una bolsa de lavandería y que la cierre.

Al finalizar el aseo de esa habitación deberá tirar ese equipo de protección en una bolsa roja de residuos patogénicos.

- Las sábanas y toallas sucias deben tratarse por separado del resto de la ropa sucia de otras habitaciones. La ropa sucia de riesgo debe colocarse en una bolsa de color rojo, la cual no debe reutilizarse sino desecharse como residuo patogénico.
- Si algún huésped solicita u cambio de toallas adicionales se le solicitara que deposite las toallas en una bolsa de lavandería y que la cierre



- En ningún momento se debe trabajar o manipular elementos dentro de la habitación sin guantes. Se utilizarán guantes de goma para la limpieza del baño y guantes descartables para la limpieza del resto de la habitación, los cuales serán desechados al finalizar la rutina de limpieza y reemplazados por un par nuevos para iniciar el trabajo de otra habitación.
- Se recomienda en todo momento llevarse las manos a la cara mientras se está trabajando dentro de la habitación, en caso de hacerlo se debe lavar nuevamente las manos y la cara de forma inmediata.
- Es altamente recomendable para esta primera etapa de reapertura de nuestro establecimiento el uso de mascarillas protectoras 100% de PET transparente reutilizables que impiden tocar distintas partes de la cara.
- Una vez terminada la limpieza de la villa se procede a limpiar y desinfectar los elementos utilizados.
- Evitar sacudir la ropa, debe ser inmediatamente embolsada. **Limpiar con vapor** los artículos como alfombras, cortinas, lámparas y muebles; en ambientes bien ventilados. No colgarlos.
- Desinfectar los canastos de limpieza, las llaves que tienen manejo colectivo. Debe realizarse un control del recambio de los elementos de limpieza dado que el desgaste favorece la colonización, Por ej: baldes.
- En el caso que el personal de mantenimiento debe ingresar indefectiblemente a una habitación donde se encuentre alojado un huésped con síntomas de Covid-19, o confirmación de dicha enfermedad, deberá protegerse con el equipo correspondiente (camisolín, barbijo, anteojos, guantes descartables y cubre zapatos de friselina). Todo ese equipo deberá desecharse a la salida de la habitación en una bolsa roja.
- Desinfectar y limpiar los filtros del sistema de aire fresco mensualmente. Rociar con desinfectante las salidas del aire acondicionado.

PROCEDIMIENTO PARA QUITARSE EL EPP

1. Retirar los guantes adentro de la habitación: Tomar la parte exterior del guante con la mano opuesta y quitarlo. Sostener el guante que se quitó con la mano enguantada, deslizar los dedos de la mano sin guante por debajo del guante que no se ha quitado aun, a la altura de la muñeca. Quitarlo de manera que quede cubriendo el otro guante y descartarlo en bolsa roja.

2. Retirar el camisolín adentro de la habitación: tocando solo el interior, pasarlo desde el cuello hacia los hombros. Darlo vuelta de forma tal que el interior quede hacia el exterior. Doblarlo, enrollarlo y descartarlo adentro de la habitación en bolsa roja.

3. Salir de la habitación y lavarse las manos con alcohol en gel, luego colocarse nuevos guantes.

4. Retirar las antiparras, tomar de los laterales que apoyan sobre las orejas, ya que el frente se considera contaminado.

5. Quitar el barbijo, no tocar el frente, ya que se considera contaminado. Sacar primero la tira que esta sobre el cuello, luego la superior y desechar en bolsa roja.

6. Retirar la cofia, las botas, los guantes y desechar en bolsa roja.

7. Lavarse las manos.

ANTE CASOS SOSPECHOSOS O CONFIRMADOS

- Disponer vasos descartables para el enjuague bucal en las habitaciones.
- Cuando el huésped abandone la habitación definitivamente, además de limpiar y desinfectar, quitar todos los elementos de aseo y desecharlos. Ej: rollos de papel higiénico, bolsas de residuos.
- Objetos perdidos y encontrados: cualquier artículo guardado por el hotel debe colocarse en una bolsa transparente, desinfectarse y guardar en una segunda bolsa tipo ziploc sellada herméticamente hasta su devolución final al huésped. En el caso en que el huésped no lo reclame, deberá ser desechado en una bolsa roja de residuo patogénico.
- Si un huésped ingresa en el hospital y los artículos del huésped permanecen en la habitación, el hotel debe seguir los procedimientos para manejar la propiedad abandonada. La habitación debe limpiarse siguiendo la implementación de estos procedimientos y las pertenencias deben colocarse en bolsa cristal cerrada y desinfectada.

EN GENERAL

- Las mucamas deben usar guantes descartables, barbijo, y podrán colocarse un camisolín, gafas y cubre zapatos descartables para cubrir su uniforme. Estos elementos deben ser descartados en bolsas de color rojo, cada vez que terminan de limpiar una habitación donde se alojen huéspedes sospechosos o confirmados de COVID 19. Las mucamas deben lavarse las manos antes y después de cada interacción con un huésped.
- Los servicios y aseos de las habitaciones deberán realizarse todos los días sin huéspedes en el interior. Se deberán cambiar todos los blancos periódicamente. No se debe entrar el carro de limpieza en la habitación. El procedimiento específico de limpieza y desinfección de la

habitación será efectuado primero con agua y detergente, y posteriormente con un desinfectante.

- Las sábanas y toallas limpias deben almacenarse en un armario cerrado y manipularse, procesarse y transportarse por separado de la ropa usada.

- La ropa sucia no debe clasificarse en las habitaciones.

- En el caso de las de las almohadas, si éstas tienen **funda plástica** no deberán ser retiradas de la habitación, la personal realizará una desinfección completa de las mismas con alcohol mientras realiza la limpieza del lugar, en el caso de que no cuenten con funda plástica se deberán enviar a lavar y desinfectar.

- Adicionalmente a los artículos antes mencionados, limpiar y desinfectar: manijas de las puertas, cerrojos, ventanas, muebles en general, controles remotos, de luz y temperatura, caja fuerte, todas las amenidades que lleven las habitaciones y los productos de frigo bar. Cubrir los elementos como controles remotos con una funda para facilitar su limpieza.



EN HABITACIONES QUE HACEN CHECK OUT

Antes de ingresar a la habitación el personal debe cumplir con los procedimientos estándar tanto de EPP como de materiales (se colocará guantes, tapaboca, cofia, mascarilla facial)

- Cuando se realiza el desmantelado de la habitación es necesario ventilar y retirar todos los residuos que se encuentren. (baño, habitación, etc.)
- La ropa blanca que sale debe ser manipulada en forma segura, según las recomendaciones, evitando en todo momento el contacto con el cuerpo del personal de limpieza y/o mantenimiento.

- Colocar la ropa sucia dentro del bolsón de traslado hasta la lavandería y de igual forma a la camioneta que la transporta al lavadero cada día.

LAVANDERIA

- No debe sacudirse la ropa para lavar.
- La ropa sucia debe lavarse con un desinfectante aprobado o una solución de blanqueador compatible. El material que no puede limpiarse debe eliminarse como residuo peligroso. Las prendas textiles deben lavarse en forma mecánica en ciclos completos a 60-90°C.
- Desinfectar carros, percheros, la lavandería, la computadora, teléfono y las llaves maestras.
- Colchones: En caso de estar el colchón sin funda de plástico se sugiere su rotación en sentido y lado cada vez que se realiza el check out.
- Se recomienda cubrir la almohada con una funda de plástico, de lo contrario debe lavarse como procedimiento de lavado estándar o limpiarse en seco.
- Las mantas de lana deben lavarse en agua tibia y luego secarse al aire o en secadoras a temperatura fría o limpiarse en seco
- Las colchas deben lavarse con agua caliente y detergente, luego enjuagarse y secarse preferiblemente en una secadora o limpiarse en seco.
- En caso de utilizar maquina lavadora se tendrá que limpiar en profundidad antes y después de cada uso, por dentro y por fuera, manteniendo siempre la limpieza y desinfección.



PROTOCOLO SEGURIDAD

El personal de seguridad que se encuentra ubicado en la garita de seguridad debe cumplir con el protocolo y seguir sin excepción las recomendaciones:

- El personal deberá portar todos los elementos de EEP (guantes, barbijos, mascarilla, etc.) y deberá controlar continuamente los elementos que utiliza para realizar su trabajo (libreta, lápiz, lapiceras, etc.)

- Desinfectar radios, teléfonos y monitores. Para equipos electrónicos en general se recomienda amonio cuaternario en espuma ya que no daña los equipos.
- Desinfectar las insignias de visitas/proveedores.
- Se debe capacitar al personal para que pueda hacer el testado de la temperatura corporal a todo aquel que quiera ingresar al hotel.
- Evitar el contacto con los transportistas. Mantener una distancia mínima de 1,5 metros.
- En la garita se pasa la bomba con producto desinfectante en las 4 llantas.
- La garita se debe limpiar y desinfectar por lo menos 3 veces al día
- En caso de dejar llaves en la guardia estas deben ir en una bolsa tipo ziploc y así mismo entregarlas a quien las solicite.

