

Guía de actuación en alojamientos turísticos de la Comunitat Valenciana ante la detección de clientes con síntomas compatibles con la COVID-19, la confirmación de caso y la actuación respecto a sus contactos.

A efectos de garantizar la seguridad sanitaria para turistas y residentes, convirtiendo a la Comunitat Valenciana en un destino seguro por las medidas de prevención y respuesta a casos de COVID-19, mediante la presente guía se establecen las pautas de atención a la persona turista durante la detección y confirmación de esta enfermedad, así como su seguimiento en caso de aislamiento y de cuarentena de sus contactos.

La guía se enmarca en el desarrollo concreto de las indicaciones del Ministerio de Sanidad a través de las guías elaboradas por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) a propuesta del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, con el oportuno proceso participativo de las organizaciones empresariales y sindicales para:

- a) Hoteles y Apartamentos Turísticos
- b) Balnearios
- c) Campings
- d) Alojamientos Rurales
- e) Albergues / Hostels
- f) Viviendas de uso turístico

El Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 establece en su artículo 12 *“Hoteles y alojamientos turísticos. Las administraciones competentes deberán asegurar el cumplimiento por los titulares de hoteles y alojamientos similares, alojamientos turísticos, residencias universitarias y similares, y otros alojamientos de corta estancia, campings, aparcamientos de caravanas y otros establecimientos similares, de las normas de aforo, desinfección, prevención y acondicionamiento que aquellas determinen. En particular, se asegurará que en las zonas comunes de dichos establecimientos se adoptan las medidas organizativas oportunas para evitar aglomeraciones y garantizar que clientes y trabajadores mantengan una distancia de seguridad interpersonal mínima de 1,5 metros. Cuando no sea posible mantener dicha distancia de seguridad, se observarán las medidas de higiene adecuadas para prevenir los riesgos de contagio”*.

Por otra parte, el ACUERDO de 19 de junio, del Consell, sobre medidas de prevención frente a la Covid-19 establece en su punto cuarto, de Planes específicos de seguridad, protocolos y guías, que *las medidas previstas en el presente acuerdo podrán ser completadas por planes específicos de seguridad, protocolos organizativos y **guías adaptadas a cada sector de actividad**, que serán aprobados por las administraciones competentes.*

Por todo ello, se dispone lo siguiente:

Primero.- Protocolo de actuación de cada alojamiento turístico.

Los alojamientos turísticos deben contar con un protocolo de actuación en el caso de que una persona empleada o cliente muestre sintomatología compatible con la COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y autoridades sanitarias respectivamente, garantizando la protección de datos.

Segundo.- Creación de un Comité de gestión de crisis en los alojamientos turísticos.

Todos los alojamientos turísticos deberán contar con un Comité de gestión de crisis que, en el caso de las viviendas de uso turístico, corresponderá a la empresa gestora, y en el caso de viviendas de uso turístico individuales, a la persona que figure en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana (en adelante, el Registro) como titular. Entre las acciones que debe llevar a cabo, estará aplicar las medidas normativas vigentes, así como la presente guía, que será de obligado cumplimiento.

El establecimiento llevará un registro detallado de todas las personas (clientes y empleados) que presenten síntomas, donde constará la información de trazabilidad básica para el seguimiento del caso y que pueda ser requerida por los profesionales de salud pública.

Tercero.- Comunicación directa

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a través del Centro de Salud Pública correspondiente de cada Departamento de Salud, dispondrá el medio de contacto con los alojamientos turísticos y con las empresas gestoras de viviendas de uso turístico o, en su caso, con los titulares de viviendas de uso turístico inscritas como tal en el Registro. Los establecimientos designarán a la persona de contacto con la que se mantendrá comunicación directa.

Cuarto.- Procedimiento ante cliente con síntomas compatibles con la COVID-19.

4.1.- A todos los efectos, se considera caso sospechoso cualquier persona con un cuadro clínico de infección respiratoria aguda de aparición súbita de cualquier gravedad que cursa, entre otros, con fiebre, tos o sensación de falta de aire. Otros síntomas como la odinofagia, anosmia, ageusia, dolores musculares, diarreas, dolor torácico o cefaleas, entre otros, pueden ser considerados también síntomas de sospecha de infección por SARS-CoV-2 según criterio clínico.

4.2.- Si una persona cliente empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad o si así lo expresa el o la cliente, se solicitará su aislamiento en la habitación o unidad de alojamiento hasta recibir instrucciones por parte de los

servicios sanitarios y se le indicará que debe contactar de inmediato con el teléfono habilitado para ello por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública (900 300 555 ó el 112). Se le facilitará el número de teléfono y la posibilidad de llamar desde su habitación o alojamiento, si tuviera línea telefónica propia, sin coste por la realización de la misma.

El establecimiento proporcionará al o la cliente con los síntomas indicados un termómetro sin contacto si así lo solicita, una vez se le haya informado de que los profesionales de la Conselleria podrán requerir conocer su temperatura.

Si el o la cliente contara con un seguro propio que cubriera la asistencia sanitaria por un centro sanitario privado, deberá realizar el proceso de diagnóstico a través de este.

4.3.- En el caso de que el o la cliente contactará con la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, el personal sanitario evaluará la gravedad de la situación clínica del o la paciente y organizará la forma de realización de la PCR según los procedimientos establecidos.

4.4.- En cualquier caso, a la persona cliente con síntomas se le realizará el seguimiento de caso sospechoso COVID-19 y se identificarán sus contactos.

4.5.- La persona cliente con síntomas y acompañantes, deben permanecer en aislamiento preventivo en el alojamiento turístico al menos hasta conocer el resultado de la PCR y se aplicarán las normas de aislamiento domiciliario establecidas en los protocolos (no salir de la habitación, extremar medidas higiénicas y uso de mascarilla quirúrgica en presencia de otras personas. La unidad alojativa o habitación del supuesto caso positivo debe ser distinta de la de las personas contactos, y tendrá preferiblemente baño de uso exclusivo. Para el caso de que el establecimiento no contara con disponibilidad para ello, se adoptarán las medidas de higiene y seguridad necesarias para evitar el contagio, como añadir camas separadas, limpieza permanente del baño después de cada uso, limpieza de superficies y elementos de uso común.

En el caso de que el o la cliente esté alojado en un Camping y concretamente en una unidad alojativa que no cuente con aseo propio y no se pueda garantizar el distanciamiento con otros ocupantes de su alojamiento, deberá procurarse su traslado a una unidad alojativa del propio Camping que cuente con las condiciones adecuadas para su aislamiento y las restricciones de uso de zonas comunes, salvo que además de poder mantener la distancia de seguridad o llevar mascarilla en la unidad alojativa, se dedique una zona de aseos y duchas individualizadas que sea adecuadamente desinfectada tras cada uso o cerrada para un uso exclusivo por esa persona. En sus desplazamientos hasta ese aseo o ducha de uso único, deberá llevar mascarilla. El personal del Camping deberá tomar las medidas de protección para la limpieza de esas zonas comunes.

Se le facilitarán aquellos medios que el o la cliente pueda requerir en relación con la enfermedad (termómetro corporal, medicación prescrita) y un folleto informativo de las medidas que debe cumplir en esa situación. Será en el idioma

del o la cliente si fuera posible. Se procurara que el resultado de la PCR se comunique dentro de las 24 horas siguientes desde la toma de la muestra.

Los establecimientos de alojamiento turístico, empresas gestoras de viviendas de uso turístico o titulares de viviendas de uso turístico, así como los propios clientes, podrán realizar la contratación de seguros que cubran los gastos derivados de la estancia de clientes asintomáticos o leves en centros sanitarios privados o en otros establecimientos para albergar pacientes turistas que deban realizar el aislamiento domiciliario donde puedan pasar el periodo de cuarentena indicado. En el primer caso, esta circunstancia deberá ser comunicada a la persona cliente previa contratación. Los traslados a dichos centros o establecimientos se deberán hacer de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública y, en su caso, por el Ministerio de Sanidad.

4.6.- En el caso en que la persona cliente precise de asistencia sanitaria (telefónica o presencial), contactará con el responsable médico de su seguimiento o con el 112 ó el 900 300 555 si no contara con seguro propio que cubriera esta atención o si así lo solicita.

4.7.- Mientras dure el aislamiento, la persona designada responsable por el establecimiento deberá comunicar la situación a todos los departamentos implicados del hotel, alojamiento turístico, o de la empresa gestora, especialmente los que pudieran requerir acceder a la habitación (limpieza, mantenimiento, y restauración / room services), para que se apliquen los protocolos específicos de actuación y se proteja la seguridad de las personas empleadas.

4.8. Para asegurar la confidencialidad sobre los datos de salud, todas las personas empleadas deberán guardar la debida confidencialidad y sigilo respecto a la información sobre el estado de salud de las personas alojadas o empleadas.

Quinto.- En caso de resultado negativo de la PCR.

5.1.- Tras el descarte de caso COVID-19, se informará al o la cliente del resultado de la prueba diagnóstica y que no se han de continuar las medidas de aislamiento, por lo que tanto el caso descartado como sus contactos podrán realizar vida normal en el establecimiento turístico.

5.2.- Esta circunstancia deberá ser comunicada desde las autoridades sanitarias o desde el centro privado donde se ha realizado la prueba también a la persona designada por el establecimiento. Para ello, se establecerá un circuito de comunicación fluido y directo desde el Departamento de Salud.

Sexto.- En caso de resultado positivo de la PCR.

6.1.- En aquellos casos en que se haya establecido la apertura de establecimientos turísticos para albergar pacientes turistas que deban realizar el aislamiento domiciliario, el traslado será acordado y organizado por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública de acuerdo con sus procedimientos, salvo que él o la cliente cuente con un seguro que lo cubra.

Cuando el traslado se produzca previamente a la finalización del contrato, solo será obligatorio para el o la cliente en el caso de que se le haya informado previamente en su reserva o en su registro en el establecimiento, de esta posibilidad y las condiciones económicas del mismo.

6.2- El aislamiento se mantendrá hasta transcurridos tres días desde la resolución de la fiebre y del cuadro clínico con un mínimo de 10 días desde el inicio de los síntomas. En los casos asintomáticos el aislamiento se mantendrá hasta transcurridos 10 días desde la fecha del diagnóstico.

6.3.- Durante el periodo de aislamiento se continuará la asistencia sanitaria habitual si la persona paciente la precisara.

6.4.- Se realizará PCR a los contactos estrechos convivientes en el momento de la confirmación del caso y se completará el estudio de contactos por parte de Salud Pública. La cuarentena de los contactos tendrá una duración de 14 días desde su identificación, su aislamiento efectivo del caso o desde el alta epidemiológica del caso si están ubicados en una misma habitación / unidad de alojamiento. Se procurará dar cumplimiento a lo establecido en el punto 6.9, pudiendo acortar el aislamiento, en su caso, a 10 días.

6.5.- En el caso de que no se produzca el traslado al alojamiento turístico para pacientes turistas que deben realizar el aislamiento domiciliario, la dirección de los establecimientos de alojamiento turístico con zonas comunes establecerán zonas específicas, a ser posible plantas completas o una zona aislada de una de ellas, para realojar al o la cliente con confirmación de diagnóstico positivo, así como una habitación separada para las personas acompañantes hasta concluir el periodo de cuarentena.

Para el caso de que la persona cliente y sus acompañantes no tuvieran un seguro que cubriera los gastos adicionales que puedan suponer estas medidas, se le debe informar en el momento de formalizar su registro en el alojamiento turístico de que si se da esa circunstancia, el alojamiento turístico cumplirá con lo establecido en la presente guía y repercutirá el coste adicional sobre lo contratado en la factura del propio cliente y, en su caso, de sus acompañantes que también hayan de ser realojados.

6.6.- Si por motivos sanitarios la persona cliente tuviera que prorrogar su estancia, los gastos adicionales correrán a su cargo en caso de que no lo cubra su seguro.

6.7.- Si el personal de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública considera que el o la cliente está en condiciones de viajar por su estado de salud asociado a la COVID-19 y sin otra patología que lo

impida, autorizará el desplazamiento a su vivienda habitual, en transporte privado y evitando el contacto estrecho con otros pasajeros. En caso de que el vehículo esté ocupado por más de un viajero, la persona afectada de COVID-19 deberá ser la única ocupante de su fila de asientos. Todas las personas ocupantes del vehículo deberán llevar mascarilla. También se valorará la posibilidad de traslado a su domicilio con otros medios que garanticen su seguridad y la del resto de personas.

Los traslados se deberán hacer de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública y, en su caso, por el Ministerio de Sanidad.

6.8.- El establecimiento deberá informar a sus clientes de las consecuencias legales si se produjeran incumplimientos por parte de las personas a las que se hubiera indicado el confinamiento o aislamiento y deberá comunicar tanto al Centro de Salud Pública correspondiente como a las autoridades municipales el incumplimiento de las medidas a efectos de que se realicen las actuaciones que procedan.

6.9.- Pasados 10 días desde el inicio de la cuarentena efectiva de los contactos si permanecen sin sintomatología, podrá realizarse una segunda PCR. Si el resultado es positivo se debe actuar como un caso confirmado. En caso de resultado negativo, podrá finalizar el aislamiento domiciliario sin que sea necesario completar los 14 días de aislamiento.

Séptimo.- Servicios, limpieza, mantenimiento y alimentación a clientes alojados en aislamiento o cuarentena.

7.1.- Acondicionamiento de la unidad de alojamiento

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

En la medida de lo posible le procurará acceso telefónico, internet y TV en la habitación.

Deberá disponer de ventilación natural al exterior.

Dispondrá de jabón para manos, papel de secado de manos, gel hidroalcohólico, así como de papelería con tapa y pedal, bolsas de basura, y vasos de plástico.

Se dispondrá de lejía, papel y material de limpieza para el baño y otras superficies. Se deben realizar verificaciones periódicas (preferentemente diarias) para comprobar que la persona afectada dispone de productos que aseguren la protección e higiene (jabón, papel secamanos, gel hidroalcohólico, mascarillas). Para facilitar las tareas de limpieza y desinfección, se recomienda retirar todo mobiliario y textiles prescindibles de la unidad de alojamiento.

7.2.- Servicios de limpieza

El personal empleado que acceda a las unidades de alojamiento afectadas, sea para tareas de limpieza o para tareas de mantenimiento, deberá ir provisto de los equipos de protección individual que determine el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del establecimiento, y en todo caso deberá protegerse con guantes de un solo uso y mascarilla. Deberá existir un registro de todas las personas que entran o salen de la unidad de alojamiento.

La limpieza de la habitación por el operador se hará con la periodicidad que tuviera previamente pactada, al menos una vez al día.

- Se dispondrá gel hidroalcohólico para su uso al finalizar la tarea y retirarse las EPI.
- Las EPI desechables se eliminarán de forma higiénica (bolsa de plástico cerrada) al finalizar la tarea y las EPI reutilizables se desinfectarán adecuadamente.
- El personal que realice esta tarea debe recibir capacitación al respecto por parte del servicio de prevención de riesgos laborales. Se recomienda que la primera vez que realice el servicio sea supervisado por algún responsable.

7.3.- Servicio de alimentos y bebidas

A todas las personas clientes que permanezcan en sus alojamientos en condiciones de aislamiento por riesgo de contagio se les facilitará el servicio de comida / bebidas en el caso que lo tuvieran contratado previamente o acepten las condiciones económicas de la prestación del servicio. El mismo se realizará teniendo en cuenta que:

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

Los alojamientos turísticos que no cuenten con servicio de alimentos y bebidas facilitarán a los clientes información de cómo realizar pedidos de comida a domicilio o servicio de compra on-line de supermercados. Se permitirá que entren en el establecimiento servicios de comida a domicilio. El suministro de la comida se hará como en el apartado a) de este punto, y los residuos se gestionarán de acuerdo con el punto 8.3.

También podrán usar el servicio de comida a domicilio o servicio de compra on-line de supermercados aquellos clientes que lo deseen, previa información por

parte del establecimiento en el que está alojado de las condiciones de cómo se realiza la entrega.

7.4.- Normas para la persona acompañante

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

- Si la unidad de alojamiento no dispone de dormitorios y aseos separados, en la medida de lo posible se ofrecerá una unidad de alojamiento alternativa a esta persona, lo más cercana posible a la primera.
- La persona acompañante deberá permanecer autoaislada. La autoridad sanitaria realizará la vigilancia y el seguimiento de síntomas de estos contactos estrechos.
- Se aplicará lo dispuesto en los puntos 7.1 a 7.3.

7.5.- Recomendaciones específicas para personas responsables de los cuidados

En caso de precisarse personas encargadas de los cuidados de los casos activos, se seguirán las normas de Manejo en atención domiciliaria del COVID-19, del Ministerio de Sanidad:

Se evaluará de forma individual que las personas responsables de los cuidados de los pacientes no tengan factores riesgo de complicaciones para el COVID-19: enfermedades crónicas cardíacas, pulmonares, renales, inmunodepresión, diabetes, embarazo....

Si es necesaria la prestación de cuidados, se ha de procurar que sea una única persona la que proporcione atención.

Deberá lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o preparados de base alcohólica después de cualquier contacto con el enfermo o su entorno inmediato.

El paciente llevará una mascarilla quirúrgica siempre en presencia de otras personas.

Como medidas adicionales se emplearán guantes desechables si se va a entrar en contacto con secreciones del enfermo. Tras su uso se desecharán y se lavarán las manos inmediatamente después.

La persona será informada de que será considerada contacto estrecho y se iniciará una vigilancia activa o pasiva, siguiendo los protocolos establecidos. Además, se le indicará que deberá realizar confinamiento domiciliario durante un máximo de 14 días.

Las autoridades sanitarias podrán valorar situaciones individuales que requieran otro tipo de recomendación.

Si durante los 14 días posteriores a la exposición el contacto desarrollara síntomas, pasará a ser considerado caso sospechoso, deberá hacer autoaislamiento inmediato y contactar de forma urgente con el responsable que se haya establecido para su seguimiento.

Octavo.- Medidas adicionales de higiene y protección

8.1.- Las superficies que se tocan con frecuencia (mesitas de noche, muebles del dormitorio, pomos, mandos a distancia...), las superficies del baño y el inodoro deberán ser limpiadas y desinfectadas con un desinfectante con actividad virucida o lejía diluida (1 parte de lejía doméstica al 5% en 50 partes de agua) preparado el mismo día que se va a utilizar y no deberá usarse más allá de 24h (tiempo de efectividad).

Los cubiertos, vasos, platos y demás utensilios reutilizables se lavarán con agua caliente y jabón o preferiblemente en el lavavajillas.

Se mantendrá separación de 1,5 metros respecto a las personas afectadas

No se entrará a la unidad de alojamiento afectada el carro de limpieza
Se reforzarán los protocolos adecuados de limpieza y desinfección equivalentes a los aplicados en el check-out de clientes.

Se desechará o desinfectará tras su uso todo material utilizado en la limpieza (bayetas, fregonas, cepillos...), y se renovarán todas las soluciones de detergentes o desinfectantes que hayan podido ser utilizadas

8.2.- Gestión de ropa de cama y toallas

Salvo que en las condiciones de contratación se disponga otra cosa, la ropa de cama y toallas sucias (caso de establecimientos con dicho servicio) se colocarán por parte del huésped en una bolsa plástica para tal fin que se cerrará para que el personal del establecimiento lo retire y sustituya por ropa limpia. En caso de ser la persona cuidadora o un empleado del establecimiento quien retire esta ropa, deberá hacerlo con guantes, bata y mascarilla higiénica de un solo uso, y evitando sacudir o agitar esta ropa.

El personal del establecimiento encargado de recoger la ropa, la introducirá en una segunda bolsa identificada específicamente como material contaminado para que sea manipulado por los servicios de lavandería con las EPI adecuadas (mascarilla higiénica y guantes) cuando se saque de la bolsa.

El lavado de la ropa se hará en ciclo de agua caliente de al menos 60°C.

8.3.- Gestión de residuos

Los restos de basura (toallitas, guantes, pañuelos y otros objetos contaminados) se dispondrán por parte del huésped 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 (pero en el interior) 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.

8.4.- Reparaciones en las unidades de alojamiento

Para acceder a las unidades de alojamiento que precisen de reparaciones con clientes enfermos que permanezcan en su interior, el personal de mantenimiento deberá ir provisto de los equipos de protección individual que determine el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del establecimiento, y en todo caso deberá protegerse con guantes de un solo uso y mascarilla. Deberá existir un registro de todas las personas que entran o salen de la unidad de alojamiento.

Además, en todo momento se evitará tocarse la boca / nariz / ojos, y si el enfermo está en la habitación, se mantendrá una distancia de 1,5 metros. El huésped enfermo portará mascarilla quirúrgica mientras la persona que realiza la reparación se encuentre en el interior del alojamiento.

Noveno.- Gestión de la información sobre el caso o brote.

9.1.- Comunicación a clientes

La información que se transmita a los clientes alojados en el establecimiento deben determinar las autoridades sanitarias. No se recomienda la información en grandes grupos, pues se tiende a la personalización de las experiencias y a actitudes en ocasiones hostiles y de falta de confianza.

Siempre es recomendable, en caso de grupos turísticos organizados, que esta información se canalice a través de los y las personas responsables o guías de las agencias de viaje que atienden a estos grupos en destino. En este caso, será el comité de crisis el que realice la comunicación con el Turoperador o coordinador del grupo.

9.2.- Comunicación a empleados

Al igual que sucedía con los clientes, la información clara y transparente de la situación epidémica a los empleados del establecimiento ayudará a relajar tensiones y sobrellevar mejor la crisis.

Debe tenerse en consideración en este punto lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales respecto al derecho de los trabajadores a ser informados sobre los riesgos para su seguridad y salud en el ámbito laboral.

Décimo.- Especificidades concretas por tipos de alojamiento

Para el caso de que algún tipo de alojamiento por sus especificidades no se encuentre dentro de los recogidos en la presente guía, se aplicará el mismo por analogía.

Undécimo.- Acreditación de las medidas sanitarias

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública podrá requerir a los alojamientos turísticos la información necesaria adicional a las habituales con el fin de comprobar el cumplimiento de la presente guía.

En València a fecha de firma electrónica
LA SECRETARIA AUTONÓMICA DE SALUD PÚBLICA Y DEL SISTEMA
SANITARIO PÚBLICO