



## **Procedimiento para proceder al aislamiento de turistas afectados por Covid19 en el ámbito de la Comunitat Valenciana en establecimientos habilitados al uso – Programa HOSPITALITY TOURISM CV 2021.**

Elaborado por Hosbec

Validado y ratificado por Turisme Comunitat Valenciana y la Consellería de Sanitat Universal y Salut Pública.

### **OBJETO del programa HOSPITALITY TOURISM CV 2021**

El objeto del programa es posibilitar el aislamiento domiciliario de turistas afectados por Covid19 en la Comunidad Valenciana en alojamientos específicos habilitados para ello (en adelante hotel-refugio).

Para ello, el programa establecerá contrato con los establecimientos hoteleros seleccionados tras la oferta pública realizada al efecto, de manera que se dispondrán en estos establecimientos un número fijo de habitaciones reservadas a tal fin.

Actualmente sólo se disponen de un número muy limitado de unidades alojativas en la provincia de Alicante y en la provincia de Valencia, cerca de sendos aeropuertos, por lo que se va a dar cobertura exclusivamente a turistas procedentes de alojamientos turísticos reglados y que dieran positivo por COVID en el aeropuerto previo a la salida de su vuelo – en caso de sobrepasar el número de alojamientos disponible, serán de manera conjunta las autoridades sanitarias y turísticas quienes determinen el lugar de alojamiento de los turistas afectados.

En caso de disponer contratos de mayor número de plazas en hoteles-refugio, se activaría este servicio para turistas alojados en establecimientos turísticos reglados con requerimiento de aislamiento o cuarentena. Pero por el momento, **todo turista afectado debe permanecer en su actual alojamiento, aun habiendo finalizado su contrato, hasta finalizar el aislamiento.**

### **PARTICIPANTES**

- Equipo gestor

Esta función será llevada a cabo por HOSBEC.

Se encargará de realizar todas las gestiones relacionadas con la aceptación de turistas afectados por Covid19, alojamiento de los mismos en los hoteles-refugio, así como traslados desde su punto de origen al alojamiento asignado. A través de este equipo se atenderán igualmente todas las dudas y consultas que surjan sobre casos positivos o relacionados directamente planteados desde alojamientos turísticos reglados de la Comunitat Valenciana. No se atenderán consultas particulares de turistas.

Se establece un contacto telefónico centralizado (**646 44 33 44**) atención 7d/24h para comunicar cualquier incidencia –sólo se atenderán las incidencias que sean comunicadas a través de esta vía.

Se establece una única dirección de correo electrónico a través de la cual se deberá tramitar toda la documentación derivada de la puesta en marcha de este servicio.

[refugio@hosbec.com](mailto:refugio@hosbec.com)

- Hotel-refugio

Es el establecimiento hotelero destinado a realojar los turistas que han de mantener aislamiento domiciliario o cuarentena por Covid19.

Cumplirá con las condiciones y ofrecerá los servicios descritos más adelante.

Se establece un contrato con el programa HOSPITALITY TOURISM CV 2021 por el que se reservan un número concreto de habitaciones para este servicio.

Se dispondrá un plan de contingencia y formación específico desarrollado con el soporte HOSBEC como equipo gestor del programa, y que contemplará desde los protocolos de limpieza o servicio de habitaciones hasta los requerimientos de vacunación de todo el personal de interacción directa con los turistas.

- Derivador

Podrán derivar turistas las autoridades aeroportuarias que detecten viajeros con PDIA positiva en Covid19, siempre que sean personas que procedan o vayan a alojarse en los alojamientos turísticos anteriormente mencionados.

- En estos casos, la PDIA debe haber sido realizada en el propio aeropuerto el mismo día de llegada o salida del vuelo.

También podrá solicitar la derivación de turistas, si hay plazas disponibles al efecto, el hotel o alojamiento turístico donde se encuentre el turista al que se le requiera aislamiento y que solicita su realojo.

- Este establecimiento debe estar ubicado en la Comunidad Valencia y estar dado de alta en el [Listado público de empresas turísticas de la Comunitat Valenciana](#).

- Turista afectado

Turistas que hayan sido diagnosticados con Covid19 por una PDIA<sup>(1)</sup> positiva, así como a sus contactos estrechos<sup>(2)</sup>, siempre que estén o hayan estado alojados, o cuenten con reserva confirmada (con fecha de reserva previa a la fecha de confirmación de PDIA +) en establecimientos hoteleros o alojamientos turísticos reglados en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

<sup>(1)</sup>Prueba reconocida por el Sistema Nacional de Salud para la declaración de la enfermedad – no serán reconocidos los autotest.

<sup>(2)</sup> Para otros contactos estrechos que no sean convivientes, deberá existir comunicación por parte de facultativo o autoridades sanitarias requiriendo el aislamiento.

La protección del Hospitality Tourism CV 2021 se proporcionará siempre **que no puedan** realizar dicho aislamiento en su residencia habitual, segunda residencia o alojamiento temporal en el que haya estado alojado.

Firmarán el documento de aceptación para su traslado y alojamiento así como aquellas otras condiciones que determine HOSBEC y que formará parte anexo II de este procedimiento. Este documento incluirá la información al turista usuario de todas las condiciones del servicio (régimen de estancia, cobertura económica, seguimiento sanitario, etc).

## COMUNICACIÓN DE CASOS DE TURISTAS PARA ACOGERSE AL PROGRAMA

**PASO 1.** Como paso previo, debe haber una comunicación previa del turista afectado al DERIVADOR (alojamiento turístico, o autoridad aeroportuaria) y una información de éste al turista sobre el programa HOSPITALITY TOURISM CV 2021.

En caso de aceptar el turista acogerse al programa (puede ser condición previa exigida en la reserva), el DERIVADOR deberá contactar vía telefónica con el equipo gestor del programa (tfno **646 44 33 44** habilitado 24hrs) para hacer la comunicación del caso, y aportar a través de formulario google o correo electrónico [refugio@hosbec.com](mailto:refugio@hosbec.com) la información / documentación pertinente:

- Datos de turista/s afectado/s y del DERIVADOR (anexo 1)
- Documento de identificación del turista (pasaporte...)
- Prueba diagnóstica positiva COVID19 e informe médico que prescriba aislamiento o cuarentena.
- Reserva o registro de entrada en el alojamiento turístico reglado
- Billete de avión / Tarjeta de embarque

**PASO 2.** Con esta información el equipo gestor verificará mediante llamada telefónica la disponibilidad de alojamiento en el hotel-refugio que corresponda por ubicación.

En caso afirmativo, el equipo gestor remite el documento ACEPTACIÓN POR PARTE DEL TURISTA (anexo 2) cumplimentado al DERIVADOR para su firma por parte del turista.

- Este documento contiene todos los detalles sobre los datos del turista solicitante, la información del traslado y del alojamiento asignado. También incluye todas las condiciones en las que el turista estará alojado incluyendo condiciones del servicio y del uso de instalaciones.
- Este documento debe devolverse firmado y aceptado por el turista que va a ser derivado al correo [refugio@hosbec.com](mailto:refugio@hosbec.com)

**PASO 3.** El equipo gestor remitirá al hotel-refugio asignado via correo electrónico el documento de aceptación del turista y la copia de su documento de identidad.

Paralelamente se organizará el traslado del / los turistas con el servicio taxi o transporte que corresponda.

**PASO 4.** Cuando el turista haga el check-in en el hotel-refugio, el establecimiento lo comunicará el equipo gestor por correo electrónico, indicando la habitación a la que ha sido asignada y las posibles incidencias acaecidas.

Por último, el equipo gestor comunicará el realojo (remitiendo el documento de aceptación del turista) a la autoridad sanitaria a través de la dirección de correo electrónico que el Cento de Salud Pública del área correspondiente al hotel-refugio habilite al efecto.

## TRASLADO

El traslado será coordinado por el equipo gestor en base al acuerdo alcanzado con las asociaciones de taxi de las localidades donde se ubican los hoteles-refugio (por razones de excepcionalidad y contando con autorización pertinente, se podrán realizar recogidas de clientes en poblaciones ajenas al ámbito de licencia de taxi).

En la solicitud del servicio de traslado se hará constar que es un servicio del programa HOSPITALITY TOURISM CV 2021, y por tanto aplicará el protocolo que al efecto se ha desarrollado, que resumido establece las siguientes pautas:

- El conductor será conocedor que el cliente es un positivo COVID o contacto estrecho
- La recogida del cliente se realizará en sitios lo más aislados posible, especialmente en recogidas en aeropuertos
- Se le hará entrega al cliente de un kit higiénico (mascarilla quirúrgica, guantes y gel desinfectante) para su uso durante el transporte.
- El conductor hará uso de mascarilla FPPII o equivalente durante el servicio
- Se maximizará la ventilación del vehículo (renovación de aire) durante el transporte
- A la llegada al hotel refugio se dispondrá una ruta de entrada al establecimiento lo menos concurrida posible. El turista permanecerá en el taxi hasta que el personal del hotel refugio le indique.

### **ALOJAMIENTO EN EL HOTEL REFUGIO**

La determinación del hotel-refugio para cada caso concreto se realizará en función de la disponibilidad y proximidad.

Las condiciones de las unidades alojativas y los servicios que deberán ofrecerse están contemplados en el contrato que cada hotel-refugio firmará con Hosbec en el contexto del presente programa.

#### Condiciones que cumplen las unidades alojativas:

- Todas las habitaciones son dobles y tienen ventilación natural al exterior.
- Disponen de TV color con mando a distancia, acceso a internet y línea telefónica si el cliente no dispone de teléfono móvil.
- Disponen de recursos adecuados para los clientes afectados como gel hidroalcohólico, jabón, papel secamanos, vasos de plástico, papelería con tapa y bolsas de basura.
- Dispone de frigorífico / minibar
- Dispone de sistema de climatización individualizado, de manera que no se recircula aire de estas estancias con otras habitaciones o zonas del establecimiento.

#### Servicios que tiene que prestar el establecimiento:

- El servicio de recepción se prestará 24 horas.
- A los huéspedes alojados en este programa se les servirá en la habitación los tres servicios de comida diaria (desayuno, almuerzo y cena) acorde a la oferta alimenticia ordinaria (menú) del establecimiento, con agua incluida.
- La limpieza e higiene de la habitación o unidad de alojamiento se realizará conforme la frecuencia establecida para cualquier otro cliente, cumpliendo las medidas de seguridad y protocolos establecidos por Hosbec.
- El establecimiento prestará todas las facilidades necesarias para que el cliente alojado pueda acceder a los siguientes servicios:
  - o Bebidas y alimentos adicionales no incluidas en los servicios diarios.
  - o Medicinas y material sanitario o de primera necesidad.

- Servicio de lavandería
- Servicios de atención sanitaria y laboratorios autorizados para la realización de PDIA.

En el anexo 3 se exponen los protocolos sanitarios a seguir en cada uno de estos servicios, así como el resto de medidas preventivas a adoptar por el establecimiento, y que formarán parte del plan de contingencia del hotel, y que incluyen:

- Las normas de uso y comportamiento del cliente acogido del programa
- Las medidas extraordinarias de prevención de contagios al personal del establecimiento

### **COBERTURA DEL PROGRAMA**

El periodo de duración del programa, salvo posibles prorrogas que se aprueben con posterioridad, abarca del 15 de julio al 15 de septiembre como fecha de check-in de las personas alojadas en los hoteles-refugio.

El programa cubrirá los costes de los siguientes servicios ofrecidos al turista acogido:

- Traslado al hotel-refugio (incluido kit higiénico)
- Alojamiento en pensión completa con el servicio en habitación durante el tiempo en que se haya prescrito el aislamiento o cuarentena
  - Serán las autoridades sanitarias quienes determinen la duración y por tanto el fin del aislamiento o cuarentena.
  - No obstante, se establece un máximo de 15 días. Periodos superiores deberán ser cubiertos por el turista (o su seguro), a razón de 60 €/día.

El programa NO cubrirá los siguientes costes:

- Traslados que pueda requerir el turista durante su aislamiento o una vez finalizado el aislamiento
- Pruebas diagnósticas o gastos médicos derivados
- Consumición o gastos de lavandería fuera de lo establecido anteriormente
- Cualquier otro servicio o petición



## ANEXO 1

### DATOS IDENTIFICATIVOS DE TURISTA SOLICITANTE DEL ALOJAMIENTO EN HOTEL REFUGIO

-Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_

-Residencia habitual (Población / País): \_\_\_\_\_

-Tipo de documento identificativo<sup>1</sup>: \_\_\_\_\_

-Nº documento: \_\_\_\_\_

-Alojamiento turístico en el que está o tiene reserva el turista (nombre, población):  
\_\_\_\_\_

-Periodo de estancia reservado<sup>2</sup>: \_\_\_\_\_

-Idioma \_\_\_\_\_

-Tfno móvil \_\_\_\_\_

### DATOS DE LA SOLICITUD DE ALOJAMIENTO

-Datos del derivador o solicitante del alojamiento<sup>3</sup> (responsable, teléfono y correo electrónico):  
\_\_\_\_\_

-Fecha de solicitud: \_\_\_\_\_

-Motivo de la solicitud<sup>4</sup> (positivo COVID, o contacto estrecho): \_\_\_\_\_

---

<sup>1</sup>Se aportará copia del mismo

<sup>2</sup>Se aportará copia de la reserva o registro de entrada/**En casos aeroportuarios, tarjeta de embarque**

<sup>3</sup>Alojamiento turístico reglado en la Comunidad Valenciana, o autoridad aeroportuaria

<sup>4</sup>Aportar documento de requerimiento de aislamiento por facultativo (o PDIA +)



## ANEXO 2

### ACEPTACIÓN POR PARTE DEL TURISTA DE TRASLADO, ALOJAMIENTO Y AISLAMIENTO (FIRMAR EN TODAS LAS HOJAS)

#### 1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE TURISTA

- Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_
- Residencia habitual (Población / País): \_\_\_\_\_
- Tipo de documento identificativo: \_\_\_\_\_
- Nº documento: \_\_\_\_\_
- Alojamiento turístico en el que está o tiene reserva el turista (nombre, población):  
\_\_\_\_\_
- Periodo de estancia reservado: \_\_\_\_\_
- Causa del aislamiento (caso positivo o contacto estrecho): \_\_\_\_\_
- Idioma: \_\_\_\_\_
- Tfno móvil: \_\_\_\_\_

#### 2. TRASLADO Y ALOJAMIENTO ASIGNADO PARA EL AISLAMIENTO

- Fecha de traslado y alojamiento: \_\_\_\_\_
- Tipo de transporte (Vehículo particular, Taxi, VTC, ambulancia): \_\_\_\_\_
- Establecimiento refugio asignado: \_\_\_\_\_
- Habitación asignada (A cumplimentar por la organización): \_\_\_\_\_

#### 3. ACEPTACIÓN DE TRASLADO Y ALOJAMIENTO Y NORMAS DE AISLAMIENTO

La persona identificada como TURISTA en el apartado 1 del documento (o su tutor legal en caso de menor de edad) acepta su traslado y alojamiento en el hotel refugio según lo dispuesto en el apartado 2, y se compromete a cumplir las *Normas y condiciones de traslado y aislamiento* que figuran en el anexo al presente formulario.

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_

Firma

Nombre

(en caso de menor de edad, debe firmarlo el tutor legal)

**Protección de datos:** En HOSBEC tratamos la información que nos facilita con sujeción a la normativa de protección de datos de carácter personal. Los datos proporcionados se utilizarán de forma exclusiva para el fin para el que se ha creado este formulario y durante el tiempo que dure el programa HOSPITALITY TOURISM CV 2021, y sólo serán cedidos a los alojamientos y hoteles refugio, así como a las autoridades sanitarias que así lo requieran, y otras partes implicadas para la gestión del servicio. El titular de la información facilitada tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios, así como ejercer sus derechos de oposición, portabilidad y limitación en la dirección de correo electrónico [refugio@hosbec.com](mailto:refugio@hosbec.com).

### Normas y condiciones de traslado y aislamiento

1. Traslado al hotel-refugio donde realizar el aislamiento
  - a. El transporte se realizará en taxi, organizado y a cargo del programa HOSPITALITY TOURISM CV 2021.
    - i. En el supuesto caso de transporte particular, el programa no se hará cargo de los gastos de desplazamiento ni parking.
  - b. El turista deberá hacer uso del kit higiénico (incluida la mascarilla quirúrgica) facilitado por el propio taxi.
  - c. El transporte que pueda requerirse posteriormente (visitas a centros médicos, o finalización del aislamiento) correrá a cargo del turista.
  
2. Régimen de aislamiento:
  - a. El alojamiento se realizará en habitaciones dobles o sencillas.
  - b. No podrán compartir habitaciones casos positivos confirmados y no confirmados salvo que el primero sea un menor de edad o dependiente.
  - c. Durante el periodo de aislamiento (a determinar por las autoridades sanitarias – Centro de Salud Pública) los turistas afectados no podrán salir de su unidad alojativa salvo razones de fuerza mayor y previa autorización.
    - i. El no respetar el aislamiento es una falta grave que puede suponer una sanción económica de entre 3.000 y 30.000 € además de finalizar la cobertura económica del programa.
    - ii. Se autoriza el acceso a los sensores de estancia con el fin de verificar el cumplimiento del aislamiento.
  - d. Deberán restringirse las visitas que se reciban en la unidad alojativa, limitándose a las esenciales en materia de vigilancia sanitaria. En cualquier caso, deberán quedar registradas, limitarse al menor tiempo posible, y realizarse en condiciones de ventilación máxima (ventanas exteriores abiertas), distanciamiento interpersonal y uso de mascarillas protectoras (FFP2 o equivalente para visitante, mascarilla quirúrgica para el turista en aislamiento).
  - e. El cliente deberá colaborar en todos los procedimientos que el establecimiento establezca en prevención de contagios a sus empleados. En particular:
    - i. Permanecerá en balcones o terrazas durante las tareas de limpieza o de reparaciones de las habitaciones, o en los espacios que a tal efecto se indiquen.
    - ii. Hará uso de mascarillas quirúrgicas y mantendrá la distancia de 1,5 m. en presencia de empleados del establecimiento (y en general ante cualquier persona).
    - iii. Hará uso de papeleras para el desecho de pañuelos u otros objetos potencialmente contaminados.
    - iv. Colaborará en el proceso de cambio de sábanas y toallas, introduciéndolas él mismo en bolsas al efecto.



- f. Cumpliendo con las condiciones de confidencialidad y protección del programa HOSPITALITY TOURISM CV 2021, el turista se compromete a no hacer difusión ni publicidad de su alojamiento o estancia por ningún medio incluidas todas las redes sociales sin autorización previa de los organizadores del programa. El incumplimiento de esta cláusula llevará aparejado la finalización de la cobertura económica corriendo el turista a partir de ese momento con todos los gastos de su alojamiento.
3. Servicios ofertados por el alojamiento refugio:
- a. Dispondrán de TV color con mando a distancia, acceso a internet y línea telefónica (en caso de no disponer teléfono móvil).
  - b. Facilitarán a los huéspedes alojados en este programa los recursos adecuados para la desinfección de manos (gel hidroalcohólico, jabón, papel secamanos...), vasos de plástico, papelería con tapa y bolsas de basura.
  - c. El servicio de recepción se prestará 24 horas.
  - d. A los huéspedes alojados en este programa se les servirá en la habitación los tres servicios de comida diaria (desayuno, almuerzo y cena) acorde a la oferta alimenticia ordinaria (menú) del establecimiento, con agua incluida (otras bebidas irán a cargo del cliente).
  - e. Se priorizará que en las habitaciones exista un pequeño frigorífico o minibar que pueda ser usado por el huésped alojado. En caso de no tenerlo, se determinará un horario amplio en el que pueda ofrecerse un servicio de habitaciones para bebidas (servicio a cargo del huésped)
  - f. Se facilitará el servicio de limpieza habitual en el establecimiento.
  - g. El establecimiento dispondrá de servicio de lavandería (propio o externo) para ropa personal de huésped (servicio a cargo del cliente).
  - h. El establecimiento facilitará al huésped la adquisición del material sanitario que requiera, como termómetros, mascarillas, medicación habitual y necesaria, productos de higiene íntima o de primera necesidad... (coste de adquisición a cargo del cliente).
  - i. Igualmente, se le facilitará, en caso de ser requerido, el contacto con servicios de atención sanitaria y laboratorios autorizados para la realización de PDIA de COVID19
4. Duración del aislamiento
- a. Para casos COVID positivos:
    - i. 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.
    - ii. En los casos asintomáticos el aislamiento se mantendrá hasta transcurridos 10 días desde la fecha de toma de la muestra para el diagnóstico.
    - iii. No será necesario la realización de una PCR para levantar el aislamiento.
    - iv. El seguimiento será supervisado hasta el alta epidemiológica por las autoridades sanitarias.
  - b. Para contactos estrechos (convivientes u otras personas a determinar por las autoridades sanitarias):
    - i. Se indicará un aislamiento de 10 días desde el último día de contacto con un COVID positivo.
    - ii. Se realizará por parte de las autoridades sanitarias una PDIA en torno al séptimo día del aislamiento:

1. Si la situación epidemiológica lo permite, las autoridades sanitarias realizarán una prueba PCR el primer día de declararse contacto estrecho. De no ser así, recomendamos que el cliente la realice por su cuenta.
  2. Si alguna de las PDIA durante la cuarentena resultara positiva, el cliente será considerado COVID positivo y reiniciará periodo de aislamiento de 10 días correspondiente desde el día de la toma de la prueba.
  3. En caso de resultado PDIA negativo, continuará el periodo de aislamiento hasta finalizar los 10 días de cuarentena.
5. Control y seguimiento médico:
- a. En ambos casos (positivos o contactos estrechos) se hará una vigilancia activa y seguimiento por parte de las autoridades sanitarias:
    - i. Se realizará un seguimiento telefónico de síntomas (incluida temperatura corporal, por lo que se requerirá de termómetro al efecto)
      1. En caso de contactos estrechos no deben tomarse medicamentos antitérmicos (que enmascaren síntomas) sin supervisión médica
    - ii. Los contactos estrechos vacunados con pauta completa transcurridos 15 días o personas que hayan superado la enfermedad en los últimos 6 meses no requerirán realizar cuarentena.
    - iii. El fin del aislamiento será comunicado por las autoridades sanitarias al cliente y al propio hotel refugio.
6. Cobertura de los servicios
- a. **El servicio cubierto alcanza el transporte en taxi al hotel-refugio (más kit higiénico para su uso) y el alojamiento en pensión completa (desayuno, almuerzo y cena) así como agua embotellada.**
    - i. **Cualquier otro servicio o petición será por cuenta del cliente.**
  - b. **El servicio de alojamiento estará vinculado al periodo de aislamiento que establezca en cada caso las autoridades sanitarias o facultativo que realice el seguimiento del caso.**
    - i. **No obstante, la duración máxima del servicio con cobertura por el programa HOSPITALITY TOURISM CV 2021 será 15 días por turista+ o contacto estrecho vinculado. Periodos de aislamiento superiores a 15 días correrán a cargo del turista o de su seguro, debiéndose ofrecerse por parte del hotel refugio en las mismas condiciones económicas y de servicio que el establecido en el programa (60€ + IVA).**
  - c. **Las pruebas diagnósticas no serán cubiertas por el programa, por lo que, salvo las que realicen los servicios de salud pública en función de la política de vigilancia de casos, correrán a cargo del propio turista.**
  - d. **Cualquier traslado y desplazamiento del turistas o turistas durante el aislamiento (visitas a centros sanitarios...) o una vez finalizado será por su cuenta.**

## ANEXO 3

### PROTOCOLOS SANITARIOS DE APLICACIÓN EN EL HOTEL REFUGIO

#### 1. Servicio de limpieza de habitaciones

El servicio de limpieza y cambio de toallas se realizará de forma diaria. El cambio de sábanas se ajustará a la frecuencia correspondiente a la categoría turística del establecimiento.

Como normas básicas en el procedimiento de limpieza se establecerán:

- a. Se evitará realizar la limpieza en presencia de cliente en la habitación. Se informará al cliente para que permanezca en el balcón o terraza durante la tarea de limpieza.
- b. En cualquier caso, se hará uso de mascarilla tanto el cliente como el personal de limpieza y se respetará la distancia interpersonal de 1,5 m. a lo largo de todo el proceso
- c. Deberá en primer lugar desconectarse el equipo de aire acondicionado y abrir balcones y ventanas exteriores para ventilar la instalación.
- d. Se seguirá un orden de limpieza desde lo más limpio (mobiliario de habitación) a lo más sucio (baños) y de lo más alto (luminarias, mobiliario) a lo más bajo (suelos) siguiendo el procedimiento habitual de limpieza para salidas o check-out:
  - i. Desinfección de todos los objetos que supongan contacto con el cliente: suelos, alfombras, grifería y mobiliario del cuarto de baño, escobilla wc, secadores de pelo, cubos de la basura y de reciclaje pomos, teléfonos, interruptores, mandos a distancia TV (sustitución de la funda en su caso), mesas y mesillas, sillas y sillones, minibar y su contenido, cafeteras y similares, cadenas de ventiladores y lámparas, alféizares y manillas de las ventanas, termostatos, llaves de luz, exterior enchufes y embellecedores, barandillas, mecanismo de apertura de cortinas y persianas...
    1. Salvo los hipocloritos (lejía), los productos desinfectantes de uso profesional deben tener actividad viricida y estar debidamente autorizados y registrados en el Registro de Virucidas del Ministerio de Sanidad
    2. Las superficies textiles no extraíbles (alfombras, tapicería, cortinaje...) se pueden, previa aspiración, desinfectar con vapor o con desinfectantes específicos a tal fin. Colchas, fundas de almohadones y otros textiles que se puedan extraer, serán sustituidos y lavados a temperatura superior a 60°C.
    3. En cuanto al material de limpieza, se priorizará el uso de materiales desechables (papel). En el caso de materiales textiles reutilizables (bayetas, fregonas), estropajos y cepillos reutilizables deberán aclararse en agua caliente y sumergirse 5 minutos en agua clorada al 0,5% recién preparada (125 cm<sup>3</sup> lejía convencional por litro de agua) o solución equivalente, y aclarar posteriormente.
  - ii. En el check-out, se tendrá en cuenta:
    1. Sustituir vaso de enjuague bucal, amenities, papel higiénico, servicios minibar / café y similar.
    2. Limpieza de filtros aire acondicionado
    3. Maximizar ventilación natural y no ocupar la habitación hasta el día siguiente. La habitación ha de permanecer ventilada y soleada el mayor tiempo posible.
- e. En cuanto a la manipulación de textiles (ropa personal, ropa de cama y toallas), se tendrá en cuenta:
  - i. En la habitación:
    1. La ropa sucia se introducirá en bolsas específicos para tal fin.

- a. Esta tarea es preferible que la realice (tanto para toallas sucias como para sábanas) el propio cliente.
- b. De no ser así, la manipulación de textiles sucios debe hacerse con guantes y mascarilla y se ha de tener la precaución de no sacudirla o airearla.
2. Esta bolsa, una vez cerrada, se introducirá por el personal de limpieza 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.
3. La ropa limpia no se entrará a la habitación / aseos hasta haber terminado la limpieza de cada zona (salvo suelos).
- ii. En el lavado en lavandería:
- iii. El lavado de la ropa se hará en ciclo de agua caliente de al menos 60°C o procesos equivalentes en efectividad virucida.
  1. El personal de lavandería se recomienda que haga uso de guantes y mascarilla en la manipulación de ropa sucia.
- f. Respecto a la retirada de residuos de las habitaciones:
  - i. Las papeleras se dispondrán con bolsa de basura y tapa. Si es posible, se aconseja dejar sólo una papeleras en habitaciones sin cocina.
  - ii. En la retirada de basura, se retirará la bolsa entera, introduciéndola cerrada en una segunda bolsa en la se aprovechará para tirar a su vez guantes, EPIs y todo el material de un solo uso utilizado en la limpieza de la habitación.
  - iii. Esta basura se desechará en el contenedor de restos.
2. Servicio de alimentos y bebidas y otros productos de primera necesidad
  - a. Servicio de desayuno, almuerzo y cena:
    - i. Se pactará con el cliente los horarios de servicio y el menú, compatible con los servicios ordinarios del establecimiento.
      1. En almuerzo y cena, se debe ofrecer al menos dos opciones de primer plato, segundo plato y postre.
    - ii. Se evitará la interacción directa del camarero con el cliente, ni para la entrega y retirada del servicio, ni para el cobro o firma de tickets sobre productos no incluidos en precio – se buscarán soluciones telemáticas al efecto.
    - iii. La comida se servirá cubierta y de manera inmediata a su emplatado en cocina. Se transportará en bandeja y se depositará a la hora acordada en el exterior de la habitación (sobre carro, taburete o banqueta al efecto), dando aviso al cliente para que proceda a entrarse la bandeja.
    - iv. Para la retirada de la bandeja sucia, el cliente la depositará de nuevo en el exterior de la habitación y dará aviso para su retirada.
    - v. La vajilla sucia y bandeja se manipulará con guantes (los cuales se desecharán tras su uso) y se lavará (vajilla y bandeja) en lavavajillas.
  - b. Servicios extraordinarios de alimentos o bebidas:

- i. En caso de no disponer de frigorífico en la habitación, deberá ofrecerse este servicio en horario compatible con la cafetería o room-service, aunque se podrán acordar las condiciones con el cliente para limitar el número de servicios que se puedan solicitar al día.
- ii. El servicio se realizará en las mismas condiciones que el descrito para desayuno, almuerzo y cena.

c. Suministro de productos de primera necesidad:

El cliente podrá solicitar el suministro de este tipo de productos de primera necesidad (medicamentos, productos sanitarios o de higiene íntima, etc). Para ello el establecimiento podrá facilitarle contacto con comercios de este tipo de productos con servicio a domicilio, o realizarle directamente las compras a través del personal del hotel.

En cualquier caso, la entrega de los productos se realizará por personal del hotel en las mismas condiciones que lo descrito anteriormente, es decir, evitando la interacción directa con el cliente.

3. Reparaciones / servicios de mantenimiento

El acceso de personal de mantenimiento a las habitaciones ocupadas se hará en las situaciones que resulten estrictamente necesarias, y tomando las medidas de seguridad ya descritas para el acceso de personal de limpieza:

- a. Se evitará realizar la tarea pertinente en presencia de cliente en la habitación. Se informará al cliente para que permanezca en el balcón o terraza durante la tarea de mantenimiento o reparación.
- b. En cualquier caso, se hará uso de mascarilla tanto el cliente como el personal de mantenimiento y se respetará la distancia interpersonal de 1,5 m. a lo largo de todo el proceso
- c. Deberá en primer lugar desconectarse el equipo de aire acondicionado y abrir balcones y ventanas exteriores para ventilar la instalación.

4. Normas de uso de los alojamientos por parte de los clientes en aislamiento

a. Abandono de la habitación

El cliente en aislamiento no debe abandonar su habitación salvo causas de fuerza mayor.

Cualquier abandono no justificado será comunicado por parte del hotel a autoridades policiales y sanitarias, bien directamente o bien a través del equipo gestor del programa HOSPITALITY TOURISM CV 2021 y podrá suponer la exclusión del turista del programa.

b. Normas de comportamiento para minimizar riesgos de contagio por parte del turista

El turista hará uso de mascarillas quirúrgicas en el establecimiento salvo cuando se encuentre sólo (o con sus convivientes si están en su misma condición) en su habitación.

En la medida de lo posible, el turista colaborará en la limpieza de la habitación, haciendo uso de las papeleras para material potencialmente contaminado como toallitas y pañuelos, y embolsando la ropa sucia (ropa personal, toallas y sábanas)

c. Registro de acceso a habitaciones ocupadas por turistas en aislamiento

Toda persona que acceda a la habitación de una persona aislada por COVID, tanto perteneciente al hotel como externa, debe quedar registrada en plantilla (anexo 2)

5. Medidas de prevención de contagios al personal del establecimiento

- a. Adicionalmente a los protocolos anteriormente descritos, toda persona que acceda a las habitaciones ocupadas por turistas en aislamiento o interactúe con ello deberá:
  - Hacer uso de mascarilla tipo FPPII (correctamente ajustada)
  - Mantener la distancia mínima de 1,5 m.
  - Minimizar el tiempo de permanencia en estancias ocupadas por estas personas
- b. Todo el personal que acceda a las habitaciones (personal de limpieza o mantenimiento) o manipule objetos que hayan sido previamente por el cliente en aislamiento (camareros en retirada de vajilla...):
  - Hará uso de guantes desechables, teniendo en cuenta no tocarse boca, nariz u ojos durante su uso
  - Al finalizar la limpieza, se retirarán los guantes de forma higiénica y se desinfectarán las manos con gel desinfectante.



- c. Todo el personal que acceda a las habitaciones o pueda mantener contacto presencial con los clientes en aislamiento (personal de limpieza asignado al efecto, personal de atención al cliente asignado...) deberán estar vacunados (pauta completa) contra el COVID19
  - Se establecerá un listado de todo el personal que forme parte de estos colectivos
  - Aquellas personas que por grupo etario no estuvieran vacunadas, se comunicarán a la Secretaría General de Salud Pública para que proceda a su vacunación inmediata.
- d. El presente plan de contingencia será facilitado al servicio de prevención de riesgos laborales del establecimiento para su revisión y aprobación.

## 6. Formación e información al personal del establecimiento

- a. Todo el personal que intervenga de manera directa en el servicio de alojamiento del programa HOSPITALITY TOURISM 2021 (repcionistas, personal de limpieza, personal de mantenimiento, camareros / room service...) recibirá una formación específica sobre el presente plan de contingencia. Esta formación será impartida por técnicos sanitarios del departamento de asesoría sanitaria de HOSBEC y se emitirá certificado acreditativo al efecto.
- b. El establecimiento cumplirá la obligación de información a los representantes de los trabajadores sobre la participación del hotel en el programa HOSPITALITY TOURISM 2021 según lo establecido en la legislación vigente. Éstos deberán guardar la confidencialidad y no hacer pública esta información salvo a los trabajadores que considere estrictamente necesarios.