

PROTOCOLO DE RECOMENDACIONES SOBRE ACTUACIÓN EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DE LA COMUNITAT VALENCIANA ANTE LA DETECCIÓN DE CLIENTES CON SÍNTOMAS COMPATIBLES CON LA COVID-19

ANTECEDENTES

En los alojamientos turísticos, especialmente en aquellos con servicios de restauración colectiva, la presencia de casos COVID-19 entre sus clientes conlleva un riesgo de transmisión que debería ser gestionado debidamente a través de procedimientos consensuados con las autoridades sanitarias y /o turísticas.

Hasta ahora en la Comunidad Valenciana se disponía de un protocolo específico de actuación ante casos COVID-19 en alojamientos turísticos aprobado por las autoridades sanitarias el 25 de mayo de 2021.

La Comisión de Salud Pública del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud ha aprobado el 22 de marzo de 2022 la actualización de la [Estrategia de Vigilancia y Control frente a la COVID-19 tras la fase aguda de la pandemia](#).

Entre los diversos cambios introducidos destaca el **fin de la obligatoriedad de realizar aislamientos domiciliarios** para personas diagnosticadas de COVID-19 (o con sintomatología compatible) y contactos estrechos convivientes de casos confirmados. En su defecto, la actual estrategia establece que estas personas deberán:

- Extremar las precauciones y reducir todo lo posible las interacciones sociales utilizando de forma constante la mascarilla y manteniendo una adecuada higiene de manos durante los 10 días posteriores al inicio de síntomas.
- Evitar especialmente el contacto con personas vulnerables (mayores de 60 años, inmunodeprimidos y embarazadas) y la participación en eventos multitudinarios.
- Siempre que sea posible y en caso de que no sea susceptible de una incapacidad temporal por su sintomatología, se recomienda el teletrabajo.

Con la entrada en vigor de esta nueva estrategia, el protocolo específico para alojamientos turísticos anteriormente mencionado queda totalmente desactualizado, y por tanto urge disponer de una guía o recomendaciones de actuación ante casos de clientes con síntomas COVID en alojamientos turísticos.

GESTIÓN DE CASOS COMPATIBLES COVID-19 ENTRE CLIENTES EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

1. Información a los huéspedes

Se informará al cliente en todo momento del procedimiento a seguir en caso de presentar síntomas compatibles con la enfermedad¹.

¹ Síntomas respiratorios agudos consistentes en inicio súbito en los últimos 10 días de cualquiera de los siguientes síntomas: tos, disnea, dolor de garganta o rinorrea, con o sin fiebre. Otros síntomas como anosmia, ageusia, diarreas, dolor torácico o cefalea, entre otros, pueden ser considerados también síntomas de sospecha de infección por SARS-CoV-2 según criterio clínico.

Es conveniente que esta información esté documentada, y en los idiomas adecuados al tipo de huésped del establecimiento. Será decisión de cada establecimiento la metodología empleada para transmitir la información (cartelería en recepción y zonas comunes, nota informativa entregada en el check-in o expuesta en las habitaciones...).

El documento se puede complementar con la relación de normas preventivas implementadas en el establecimiento para prevenir contagios, particularmente la obligación en el uso de mascarillas en zonas comunes salvo en espacios exteriores si se mantiene la distancia de seguridad o salvo en espacios de hostelería cuando se esté consumiendo.

2. Actuación ante clientes con síntomas compatibles con COVID, casos confirmados con síntomas leves y contactos estrechos convivientes

En primer lugar, se señala que no es función ni responsabilidad del establecimiento juzgar síntomas ni presuponer enfermedades. Sólo se actuará en base a la información que el propio cliente transmita.

En caso de que un cliente solicite información sobre cómo actuar en estos supuestos, se le proporcionará por los medios adecuados la siguiente información:

a) Conducta a seguir:

- Minimizar contactos sociales, hacer uso constante de mascarilla, frecuente lavado de manos durante los 10 días siguientes a la aparición de síntomas, evitar contacto con personas vulnerables (más de 60 años, inmunodeprimidos y embarazadas), y evitar participación en eventos multitudinarios.
- En caso de personas consideradas vulnerables con síntomas compatibles, acudir a un centro médico para realización de pruebas diagnósticas.
- En caso de presentar criterios de gravedad o mala evolución (disnea, fiebre >38°C mantenida más de tres días...) contactar con su médico o con el sistema sanitario, observando en todo caso todas las medidas personales de control de la transmisión y utilizando, si es posible, un medio de transporte privado en el supuesto de desplazamiento.

b) Medidas implantadas en el alojamiento turístico. Cada establecimiento informará a los clientes afectados de las medidas implantadas, de acuerdo con su estructura, organización y posibilidades, para facilitar el cumplimiento de la conducta recomendada por parte de las personas afectadas, entre las que se encuentran (listado no exhaustivo):

- Restricciones para el acceso a cafeterías, salones o salas de espectáculos en espacios cerrados donde se consuman alimentos y bebidas.
- Alternativas que minimicen el riesgo de contagio a otros usuarios de los comedores colectivos. Por ejemplo:
 - Ofrecer servicio de habitaciones
 - Reservar una zona del comedor lo más aislada y ventilada posible respecto al resto de comensales

- Restringir el uso del bufé por parte de los clientes afectados
- Facilitar el acceso al comedor en horario diferente al resto de comensales
- Habilitar terrazas para su uso como comedor por clientes afectados
- Restricciones al uso de SPAs u otras instalaciones cerradas incompatibles con el uso de mascarillas.
 - En el caso de duchas comunes de campings y similar, posibilidad de ofrecer duchas particulares u horarios exclusivos de uso a dichos clientes.
- Todo desplazamiento que se realice en el periodo de 10 días desde presentación de síntomas o contacto se realizará, si es posible, en transporte privado.

3. Obligaciones del alojamiento turístico ante clientes COVID positivos

Dado que se trata de una enfermedad transmisible, y que un cliente afectado con sintomatología leve debe restringir las interacciones sociales durante 10 días (lo cual incluye, tanto desplazamientos en medios de transporte como acceso a locales de hostelería), el propio establecimiento facilitará:

- La prolongación de estancias en caso necesario, particularmente si el retorno del cliente a su domicilio habitual se realiza en transporte colectivo.
- La separación a otras unidades alojativas de convivientes sin sintomatología, siempre que la ocupación del establecimiento lo permita y el cliente así lo solicite.
- Cualquier fórmula que permita el aislamiento en las unidades alojativas (servicio habitaciones...) o el uso de comedores colectivos en condiciones de máxima seguridad.
- Los servicios de habitación serán los propios que correspondan a cada establecimiento según su categoría, pudiendo pactarse de mutuo acuerdo modificaciones de los servicios en aras de la prevención de contagios.

La extensión de estos servicios no implica su gratuidad, y será decisión del establecimiento la política de precios de cada caso, siempre dentro del marco de protección de consumidores y usuarios.

4. Servicio de habitaciones en unidades alojativas con huéspedes afectados por COVID

Con el fin de facilitar el cumplimiento de las recomendaciones de conducta a tomar por las personas afectadas, se podrán implantar las siguientes medidas:

- En la medida de lo posible le procurará acceso telefónico, internet y TV en la habitación.
- Dispondrá de ventilación natural al exterior. Si existieran habitaciones con terraza o balcón, se recomienda asignar una de ellas.
- Dispondrá de jabón para manos, papel de secado de manos, gel hidroalcohólico, así como de papelera con tapa y pedal, bolsas de basura, y vasos de plástico.
- Si así se acuerda con el cliente, se le facilitarán los medios para poder colaborar en tareas de limpieza diarias

○ 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.

La limpieza de la habitación por el operador se hará con la periodicidad que tuviera previamente pactada según tipo y categoría turística del establecimiento.

○ Servicio de alimentos y bebidas

En caso de ofrecer servicio de habitaciones:

- 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.
- La vajilla sucia y bandeja se manipulará de acuerdo con la política habitual de higiene y de seguridad alimentaria. Vajilla y bandeja se lavarán en lavavajillas.

Los alojamientos turísticos que no cuenten con servicio de alimentos y bebidas permitirán el servicio de comida a domicilio o servicio de compra online de supermercados, pactando con el cliente un procedimiento adecuado de gestión de residuos.

Valencia a fecha de firma electrónica

La Secretaria Autonómica de Salud Pública
y del Sistema Sanitario Público