



**Procedimiento para atender consultas sobre casos COVID
de turistas en alojamientos reglados en la Comunidad Valenciana
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 procedimiento

El objeto del procedimiento es establecer las condiciones para el servicio de atención telefónica 24h para la resolución de dudas ante casos vinculados a positivos COVID en alojamientos turísticos reglados de la Comunidad Valenciana, bajo el programa HOSPITALITY TOURISM CV 2021.

Igualmente, se establecen los procedimientos de gestión de las consultas por parte del equipo gestor y se documentan las directrices que actualmente ha establecido la autoridad sanitaria para la gestión de casos en alojamientos turísticos.

PARTICIPANTES

- Equipo gestor

Esta función será llevada a cabo por HOSBEC.

Se encargará de atender, a través del teléfono centralizado (**646 44 33 44**) atención 7d/24h y del correo electrónico refugio@hosbec.com

- Alojamiento turístico

Es el hotel o alojamiento turístico donde se encuentre el turista vinculado a un caso COVID y que requiera de aislamiento o cuarentena.

- Este establecimiento debe estar ubicado en la Comunidad Valencia y estar dado de alta en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana. En el siguiente enlace web puede consultar estos dos extremos:

[Listado público de empresas turísticas de la Comunitat Valenciana.](#)

- No se atenderán casos de personas (turistas o no) que llamen a título particular ni situaciones no vinculadas a alojamientos turísticos reglados – en estos casos se les derivará al teléfono COVID de la Generalitat Valenciana 900 300 555.

GESTIÓN DE LA CONSULTA

PASO 1. Llamada telefónica:

1. Antes de atender cualquier llamada dispondremos de papel y boli para anotar la información que nos vaya a facilitar el interlocutor
2. Se descolgará el teléfono con la frase “HOSBEC servicio HOSPITALITY TOURISM, buenos (días / tardes / noches), dígame, o ¿en qué puedo ayudarle?”
3. Se deja al interlocutor que hable, se presente o nos cuente la situación
4. Identificamos que se trata de una llamada procedente de un alojamiento turístico
 - a. Obtenemos datos del establecimiento (nombre y tipo de establecimiento)y localidad
 - b. Obtenemos datos del interlocutor (nombre, cargo)

5. Si identificamos claramente que no es un establecimiento turístico reglado (llamadas particulares...)
 - a. Derivamos la llamada al 900 300 555
6. Contestamos a las cuestiones planteados en base a las directrices para la gestión de casos establecidas en el mismo documento.

En las consultas vía correo electrónico se seguirán los pasos a partir del punto 4 de este apartado

PASO 2. Registro de casos

Los casos serán registrados en el formulario Google “[Registro de consultas vinculadas a casos COVID – programa HOSPITALITY TOURISM CV 2021](#)” donde quedarán registrados los siguientes datos:

- Fecha primera consulta
- Vía (teléfono / mail)
- Persona del equipo HOSBEC que atiende
- Identificación del interlocutor:
 - Nombre de la persona
 - Cargo / función
 - Establecimiento turístico (tipo y nombre)
 - Localidad
- Si se atiende el caso o se deriva a la Consellería de Sanidad
- En caso de atender:
 - Descripción de la consulta
 - Descripción de la respuesta
- En caso de requerir resolución del caso:
 - Descripción de la resolución del caso

PASO 3. Resolución de casos

Se solicitará al establecimiento turístico solicitante de consultas, en el caso de tratarse de casos reales de turistas COVID alojados, que nos mantengan informados a través del correo electrónico refugio@hosbec.com de la evolución y resolución de la situación, tanto en casos de aislamiento / cuarentena como en regresos a domicilio particular

DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE TURISTAS COVID EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Actualmente NO se dispone de servicio hotel-refugio para turistas alojados, tan sólo casos de turistas en aeropuertos con reserva o procedentes de alojamientos turísticos reglados.

Por tanto, tanto turistas COVID + como contactos estrechos deben acogerse a una de las dos opciones:

- Realizar aislamiento / cuarentena en el establecimiento
- Regresar a su domicilio habitual en condiciones de seguridad

Las directrices a seguir se han establecido oficialmente en el protocolo sanitario “[Protocolo general de actuación en alojamientos turísticos de la Comunitat Valenciana ante la detección de clientes con síntomas compatibles con la covid19, la confirmación de caso y la actuación respecto a sus contactos](#)” (en el siguiente [link](#) puede acceder a dicho documento en diferentes idiomas)

A modo resumen, las principales preguntas y respuestas en la gestión de casos en turistas son:

¿Qué se considera un caso COVID?

Será considerado caso COVID confirmado aquellas personas con PDIA positiva realizado en centro autorizado

- En caso de positivo en autotest, deberá confirmarse mediante una PDIA de un centro autorizado
- En caso de síntomas compatibles, el periodo en que el cliente esté a la espera del resultado del test también debe permanecer aislado

¿Qué se considera un contacto estrecho?

De entrada todo conviviente será considerado sistemáticamente contacto estrecho.

El resto de personas deberá ser comunicado por las autoridades sanitarias tras la investigación y seguimiento del caso.

¿Qué debe hacer un caso COVID cuando se le comunique dicha situación?

- Aislamiento domiciliario (en el alojamiento) durante 10 días desde inicio síntomas o desde que se hizo la PDIA positiva, y 3 últimos días sin síntomas
 - Finalizado este periodo no se requiere confirmación negativa de PDIA para finalizar el aislamiento
- No podrán compartir habitaciones con otras personas no confirmados salvo que sean un menor de edad o dependiente o vacunado (pauta completa transcurridos quince días)
 - Las personas que compartan alojamiento también estarán aisladas (contactos estrechos)
- 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).
- El cliente deberá colaborar en todos los procedimientos que el establecimiento establezca en prevención de contagios a sus empleados. En particular:
 - 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.
 - 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).
 - Hará uso de papeleras para el desecho de pañuelos u otros objetos potencialmente contaminados.
 - Colaborará en el proceso de cambio de sábanas y toallas, introduciéndolas él mismo en bolsas al efecto
 - La limpieza de la habitación debe realizarse con la frecuencia ordinaria del establecimiento. Si el cliente quiere colaborar en la limpieza o aceptar menor frecuencia de limpieza, será algo voluntario por su parte.

¿Qué debe hacer un contacto estrecho COVID cuando se le comunique dicha situación?

- Al igual que un positivo, debe aislarse en su habitación
- Se le debe ofrecer, si el alojamiento no cuenta con dormitorios y baños separados, una habitación independiente
- La cuarentena será de 10 días desde el último contacto estrecho con la persona confirmada COVID positivo
 - Al séptimo día las autoridades sanitarias pueden realizar una PDIA al contacto que:
 - De confirmarse positivo, supondrán iniciar aislamiento como un caso COVID
 - De resultar negativo, debe finalizar la cuarentena

- Idealmente debería realizarse una PDIA (preferiblemente PCR) en primer día de confirmación de caso por si diera resultado positivo, pero esta prueba actualmente no está cubierta por las autoridades sanitarias.
- Las normas de comportamiento y uso de las instalaciones para contactos estrechos y casos confirmados son las mismas. (PUNTO 4 ANEXO)

¿Qué debe hacer el alojamiento ante casos positivos o contactos estrechos alojados?

- Informar al cliente de las condiciones de uso de instalaciones (enlace web al [castellano](#) u [otros idiomas](#))
- Si es posible, realojar los casos en zonas del establecimiento más aisladas del establecimiento, adecuadas para realizar el aislamiento:
 - Todas las habitaciones 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, papelera 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.
- Ofrecer los siguientes servicios:
 - 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:
 - Bebidas y alimentos adicionales no incluidas en los servicios diarios.
 - Medicinas y material sanitario o de primera necesidad.
 - Servicio de lavandería
 - Servicios de atención sanitaria y laboratorios autorizados para la realización de PDIA.

Las normas y protocolos para la realización de este servicio están especificados en la última versión de la Guía HOSBEC de gestión COVID (CONSULTAR ANEXO)

¿Quién paga los gastos extras de servicio o de prolongación de estancias de aislamientos?

El coste extra por servicios no contratados o prolongación de estancias corren a cargo del cliente, salvo que el establecimiento o el cliente, hayan contratado un seguro para estas contingencias.

- Lógicamente las estancias prolongadas se deberían dar en las mismas condiciones económicas en que fueron contratadas inicialmente por el cliente, y los servicios no contratados previamente (servicio de habitaciones), al precio ordinario que el establecimiento ofrezca dichos servicios

Es muy recomendable que estas condiciones queden claramente establecimiento en el momento que el cliente haga la reserva en el establecimiento para evitar malentendidos posteriores. Si lo desea, puede descargar el modelo de documento informativo elaborado por HOSBEC.

Recordamos que **NO se puede negar el alojamiento a personas en aislamiento** / cuarentena, bajo **sanciones** de las autoridades turísticas de 10.000 € hasta 100.000 € - En este sentido, la **Dirección General de Turismo** ha dictado unas [Instrucciones](#) en la que establece claramente esta obligación para todos los alojamientos turísticos de la Comunitat Valenciana.

¿Debe avisar el establecimiento a Salud Pública si se le comunica un caso?

En teoría no haría falta porque los PDIA oficiales se comunican automáticamente por las clínicas o laboratorios a Salud Pública. No obstante, las autoridades sanitarias consideran conveniente que se comunique esta situación.

El listado de contactos de cada CSP se puede localizar en este [documento](#)

¿Qué hacer si el huésped en aislamiento quiere abandonar de forma "irregular" el establecimiento?

El establecimiento **NO tiene la función de retener contra su voluntad a ninguna persona** – en caso de que el cliente desee abandonar el alojamiento de forma "irregular" no se le puede impedir pero debería comunicarse tal circunstancia al Centro de Salud Pública correspondiente.

No obstante, con la finalidad de eximir al establecimiento de toda responsabilidad, convendría que el o los clientes en estas circunstancias firmasen una declaración acreditativa al efecto ([descargar modelo](#)).

En caso de que un cliente en aislamiento no respete dicho aislamiento y acceda a zonas comunes del establecimiento, poniendo en peligro a clientes y empleados, deberá ser comunicado a la **policía** para su intervención.

Las sanciones por incumplimiento del aislamiento domiciliario oscilan entre los **601 y los 30.000 €** en función del riesgo para terceros.

¿Cómo se gestiona el regreso domiciliario de un caso positivo o contacto estrecho?

Ésta es, según nuestra experiencia, la opción preferida por los turistas nacionales, por lo que entendemos que el establecimiento debe colaborar al máximo en que se pueda llevar a cabo si fuera su elección.

Podrán realizarlo los turistas siempre que se cumplan con las condiciones que para tal fin establece el propio protocolo y el [procedimiento específico](#) para comunicar los desplazamiento:

- Podrán realizar desplazamientos siempre que no se use transporte público. El uso de Taxi y VTC estarían contemplados en las posibilidades de transportes.
- Se guardarán las debidas medidas higiénicas durante su traslado: uso de mascarilla, máxima ventilación del vehículo, y evitar contactos en las paradas necesarias durante el trayecto:
 - No debe retirarse la mascarilla bajo ningún concepto en locales públicos como baños o restaurantes – la alimentación puede realizarla en un lugar aislado al aire libre
- Debe remitir [formulario de declaración jurada](#) sobre traslado al correspondiente CSP (no requiere confirmación por su parte)

ANEXO

PROTOCOLOS SANITARIOS DE APLICACIÓN EN EL HOTEL CON CASOS POSITIVOS

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 virucida 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 cm³ 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

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.