

PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE LOS ESTABLECIMIENTOS CONTRATADOS POR TURISME COMUNITAT VALENCIANA PARA EL SERVICIOS DE ALOJAMIENTO PARA TURISTAS QUE DEBEN REALIZAR EL AISLAMIENTO DOMICILIARIO EN LA COMUNITAT VALENCIANA.

PRIMERO.- Antecedente.

La Guía de actuación en alojamientos turísticos de la Comunitat Valenciana ante la detección de clientes con síntomas compatibles con la COVID-19 (En adelante la Guía), publicada por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a través de la Dirección General de Salud Pública y Adicciones, contempla en su punto 6.1. que: *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.

Las organizaciones empresariales de alojamiento turístico HOSBEC, CET-CV, APHA, APTUR y Federación de Campings CV solicitaron a Turisme Comunitat Valenciana (en adelante TCV) establecer un establecimiento para turistas que deben realizar el aislamiento domiciliario.

Realizado un proceso de recepción de peticiones, se presentaron dos establecimientos, uno de la provincia de Valencia y otro de la provincia de Alicante, por lo que fueron seleccionados.

Informada la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, se ha procedido a la contratación de los dos establecimientos para prestar el servicio de alojamientos para turistas que deben realizar el aislamiento domiciliario en la Comunitat Valenciana.

SEGUNDO.- Cumplimiento por parte de todas las partes de la Guía.

Sera de obligado cumplimiento por todas las partes lo contemplado la Guía, tanto para los establecimientos contratados por TCV para albergar turistas de la Comunitat Valenciana que deben realizar el aislamiento domiciliario, como para los alojamientos en los que estaban alojados o iban a estar alojados previamente, como por parte de los propios turistas usuarios.

TERCERO.- Información a la persona turista sobre las obligaciones en el aislamiento domiciliario.

Tanto desde el alojamiento contratado previamente, como desde el establecimiento para el aislamiento, facilitarán a la persona turista que vaya a hacer uso de los servicios de éste último de las indicaciones del Ministerio de Sanidad para las personas que deben realizar aislamiento domiciliario.

CUARTO.- Establecimientos contratados por TCV para prestar servicio de alojamiento para turistas que deban realizar aislamiento domiciliario.

Para los turistas alojados en el momento de su positivo en COVID-19 en alojamientos turísticos de la provincia de Alicante se establece el siguiente:

HOTEL LA ESTACIÓN EN BENIDORM (ALICANTE).

Teléfono: 965863001

E mail: reservas.laestacion@hotelesposeidon.com

Passeig dels Tolls s/n - 03502 Benidorm

Para los turistas alojados en el momento de su positivo en COVID-19 en alojamientos turísticos de la provincia de Valencia o de la de Castellón se establece el siguiente:

HOSTAL RESIDENCIA COSY ROOMS BOLSERIA, VALENCIA.

Teléfono: 96-3155042 ó 699 029946

E mail: recepcion@cosyroomsvalencia.com

C/ Monges, 4, 46002, Valencia.

QUINTO.- Alojamientos que podrán solicitar los servicios de esos establecimientos.

5.1. Podrán solicitar el uso los alojamientos turísticos que estén inscritos en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana. Son estos los que solicitan su uso para sus clientes.

5.2. Lo podrá solicitar para los siguientes casos de sus clientes:

- a) Cuando tengan alojada una persona turista que haya sido diagnosticado con COVID-19 y se pueda realizar su traslado.
- b) Para un cliente que contara con contrato para alojarse en ese alojamiento turístico y haya sido diagnosticado con COVID-19 en los Aeropuertos de la Comunitat Valenciana o en alguno de sus puertos, así como otro nodo de comunicación de la Comunitat Valenciana.
- c) Para las personas acompañantes cuidadoras de turistas diagnosticadas con COVID-19, definidas en el punto 7.4 de la Guía. De acuerdo con lo que establezca la autoridad sanitaria, podrá compartir habitación o se le habilitará una habitación específica.
- d) Para contactos directos de un caso diagnosticado con COVID-19 y que estuvieran también alojados previamente o tuvieran un contrato

con ese alojamiento y tengan que realizar el aislamiento, definidas en los puntos 6.4 y 7.5 de la Guía.

Si por alguna razón hubiera que priorizar el uso por uno u otro caso por falta de espacio, se priorizará los casos a y b, seguidos por el c y por último el d.

5.3. Previamente, se debe seguir lo contemplado en la Guía, por lo que *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*, así como, en su caso, los protocolos específicos que pudiera establecer la Conselleria y debieran aplicarse.

5.4. Asimismo, *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.*

5.5. Aún teniendo un seguro privado que realizara el traslado, tal como contempla el punto 4.5. de la Guía, *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.*

5.6. No podrán solicitar el uso de los establecimientos contratados por TCV los alojamientos turísticos que cuenten ellos mismos o el turista que debe hacer el aislamiento con seguros que contemplen 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.

5.7. En el caso de que contemple el seguro los gastos de estancia en un establecimiento para hacer el aislamiento y no tuviera ningún establecimiento para hacerlo, podrá hacer uso del contratado por TCV, pero se le requerirá al seguro que abone los gastos que se pudieran derivar del uso del mismo al precio acordado por TCV con el establecimiento.

SEXTO.- Proceso de solicitud por parte del alojamiento.

6.1. Una vez se cumple lo establecido en el punto quinto del presente, el Alojamiento donde está alojado llamará a número indicado del establecimiento correspondiente, según la provincia en la que estuviera alojado, solicitando el uso de una o varias habitaciones y conocer así la disponibilidad.

6.2. Comprobada la disponibilidad, deberá remitir al establecimiento un email a la dirección de correo electrónico que se le facilite a efectos de formalizar una reserva, en el que deberá hacer constar, como mínimo la siguiente información por cada turista que fuera a ser trasladado:

- Nombre y Apellidos

- Número de documento de identificación
- Condición por la que se traslada:
 - Positivo Covid-19,
 - Cuidador/a,
 - Acompañante que es contacto directo que debe realizar aislamiento)
- Día que inicio el aislamiento

6.3. Una vez la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública haya acordado y organizado el traslado, o bien tenga conocimiento del mismo por hacerse por un seguro o servicio privado y no haya la negativa al mismo por parte de la Conselleria, el alojamiento del cliente remitirá un correo electrónico al establecimiento confirmando el uso, los datos del cliente, así como que cuenta con el acuerdo de la Consellería, y si el traslado lo hará la Conselleria o una compañía contratada por un seguro privado. Cuando conozca la fecha y hora exacta del traslado, deberá también comunicarlo por email. La comunicación por email debe ir acompañada de una llamada telefónica a efectos de que se compruebe la recepción del email.

6.4. El alojamiento deberá incluir en el email si cuenta con seguro colectivo o el cliente cuenta con seguro que cubriera los gastos derivados de su estancia en el establecimiento contratado por TCV, en cuyo caso, deberá indicar que previamente se ha buscado otro establecimiento y no lo han podido encontrar.

SÉPTIMO.- información previa a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

7.1. Los alojamientos que quiera solicitar el uso del establecimiento contratado por TCV deberán cumplir los trámites a realizar previamente con la Consellería.

7.2. El traslado se efectuará mediante transporte sanitario (TNA) gestionado a través de Alerta Epidémica CICU de la Conselleria 90030055/ 112

7.3. Se debe solicitar la organización y realización del traslado o en su caso lo que establece la Guía para traslados con otros medios y con la información previa requerida.

7.4. El Establecimiento contratado por TCV atenderá las peticiones que le formule la Conselleria a efectos de saber las personas que están alojadas ahí una vez trasladadas.

OCTAVO.- Coste para los alojamientos que piden su uso o para las personas turistas

El establecimiento contratado por TCV no tendrá coste alguno para el alojamiento que solicita su uso, ni para el turista que haya sido trasladado al mismo, salvo que contaran con seguro que cubriera dicho servicio. En cuyo caso, el seguro sí deberá abonar el coste que tiene para TCV.

NOVENO.- Finalización de la estancia

La estancia finalizará y no se podrá prorrogar una vez cumplido lo contemplado en la Guía en los puntos 6.2, 6.7, y 6.9. y cuando así lo determine la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

DÉCIMO.- Condiciones de la prestación del servicio por parte del establecimiento contratado por TCV

10.1.- Condiciones previas y de gestión del establecimiento.

La prestación del servicio por parte de esos establecimientos se ajustará a lo establecido por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública en la Guía de actuación en alojamientos turísticos de la Comunitat Valenciana ante la detección de clientes con síntomas compatibles con la COVID-19 y sus contactos, así como al ACUERDO de 19 de junio, del Consell, sobre medidas de prevención frente a la Covid-19, y 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.

10.2.- Servicios prestados por la titularidad del alojamiento turístico y contratado por Turisme Comunitat Valenciana.

1.- El objeto de los contratos será contar en la Comunitat Valenciana con establecimientos que ponen a disposición de Turisme Comunitat Valenciana habitaciones para ser ocupadas por turistas que deban realizar el aislamiento domiciliario en la Comunitat Valenciana en un establecimiento diferente al que estaban alojados, prestando los servicios que se detallan en la presente memoria justificativa y en las condiciones establecidas en la misma, así como en la 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. Siendo 50 habitaciones en la provincia de Alicante y 20 en la provincia de Valencia, que prestarán servicio a la provincia de Valencia y a la de Castellón.

2.- Este servicio consiste en:

Disponer del número de habitaciones acordado con cada establecimiento, quedando estas habitaciones vacías para uso exclusivo cuando sea necesario por parte de las personas turistas que deben realizar el aislamiento domiciliario y tengan autorizado el traslado por parte de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Cuando esté en uso:

- El alojamiento de la persona en una habitación. La habitación será de uso individual, salvo que expresamente dos usuarios solicitaran por escrito estar en una misma habitación y se cumpliera previamente las normas establecidas para ello y las condiciones contempladas en la 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.

- La limpieza diaria de la habitación, de acuerdo con las instrucciones dadas por el departamento de Salud.
- La habitación tiene que disponer de jabón de manos, gel de ducha, champú y una botella de gel hidroalcohólico.
- La habitación y el baño tienen que estar preparados para ser utilizados con la lencería correspondiente.
- El servicio de pensión completa, que incluirá desayuno, comida y cena, que elija la persona alojada en la habitación. Ello sin menos cabo de que el cliente además quisiera optar por el servicio de comida a domicilio en los términos establecidos en la citada Guía.
- Los enseres utilizados para el servicio de las comidas tendrán que ser desinfectados siguiendo las instrucciones del departamento de Salud.
- Servicio de recepción.
- Habitaciones con ventilación natural y con aire acondicionado.
- Teléfono en la habitación con posibilidad de llamar al 112 o al teléfono 900300555.
- Todos los servicios en la habitación que incluye la normativa vigente de acuerdo con la categoría del establecimiento y que se incluirían en el precio ordinario por ocupación de la habitación.
- Facilitar en la medida de lo posible los traslados que debe realizar la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, así como las medidas sanitarias para atender a la persona alojada.

3.- Gestión de reserva, entrada y salida

Cada establecimiento contará con el servicio de recepción, o si lo estima necesario de administración, para realizar la gestión de la reserva que pudieran hacer otros establecimientos turísticos reglados de la Comunitat Valenciana para el traslado, una vez autorizado por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, de turistas que deben realizar el aislamiento domiciliario y, en su caso, sus acompañantes. Asimismo, realizará la entrada con registro del mismo de los turistas que se van a alojar y la salida de los mismos.

Atenderán las peticiones de información que pudiera realizar la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública y/o Turisme Comunitat Valenciana sobre las personas alojadas. A efectos de la notificación a Interior, deberá realizarla.

4.- Persona de contacto:

Cada establecimiento designará una o más personas de contacto para mantener un canal de información directa con el departamento de Salud y la dirección general de Turismo.

Las funciones de esta figura son las siguientes:

- Gestionar todas las peticiones de servicios que se soliciten y resolver las incidencias de todo orden que puedan surgir, además de dar la información que se solicite.
- Distribuir el trabajo entre el personal y dar las órdenes y las instrucciones de trabajo necesarias en relación con la prestación del servicio.
- Esta persona tendrá que estar disponible durante la preparación y la ejecución del servicio para resolver cualquier tipo de incidencia que afecte a su ejecución.
- Informar a todo el personal que desarrolle el servicio sobre las normas internas de seguridad, plan de emergencias, ley de residuos, circuitos internos y de otra normativa interna que le sea de aplicación, por el buen funcionamiento del servicio.

5.- Personal que llevará a cabo la prestación del servicio.

La prestación del servicio del establecimiento será llevada a cabo por el personal que determine el propio establecimiento, pudiendo pertenecer en su caso a otro de la misma empresa y a una tercera, con el fin de evitar costes adicionales cuando no se presta el servicio a alojados y por la variabilidad de uso que se pueda dar.

6.- Permisos necesarios del establecimiento.

Cada establecimiento tiene que disponer de licencia municipal vigente y tiene que estar inscrito en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana.

Desde los Servicios territoriales de Turismo se ha realizado sendos informes sobre el estado de los establecimientos, concluyendo en ambos casos que sus condiciones para prestar el servicio de alojamiento se ajustan a su categoría y a las necesidades de este contrato.

Todo ello sin menos cabo de que la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública realice las comprobaciones que le son de su competencia antes o después de la formalización del contrato y durante la prestación del servicio.

10.3.- Duración

La duración del servicio para uso de cada uno de los establecimientos para turistas que deben estar en aislamiento domiciliario será de dos meses desde el día siguiente a la notificación de la resolución de declaración de emergencia de Turisme Comunitat Valenciana, pudiéndose prorrogar durante 1 mes más, siempre que exista consignación presupuestaria para ello.

UNDÉCIMO.- Atención por parte de la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública

Todo lo referente a las condiciones sanitarias del proceso y de los propios turistas, se atenderá por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

DUODÉCIMO.- Atención al turista por parte del alojamiento inicial

12.1.- Los derechos contractuales del turista con el alojamiento anterior se mantienen con ese alojamiento en función del propio contrato existente o condiciones de reserva, por lo que no se subroga las obligaciones al establecimiento contratado por TCV, ni a TCV.

12.2.- El alojamiento inicial debe seguir manteniendo la atención al turista en todo lo referente a su estancia en la Comunitat Valenciana, especialmente si contara con otros servicios contratados además del de alojamiento, tanto de transporte, como de servicios complementarios.

12.3.- En el caso de que el turista tuviera acompañantes se debe aplicar también lo anterior en el caso de que también hayan sido trasladados al establecimiento contratado por TCV.

12.4.- Si los acompañantes permanecieran en el alojamiento inicial, éste debe mantenerles informados y facilitarle la comunicación con el turista que ha sido trasladado al establecimiento contratado por TCV.

12.5.- El alojamiento inicial debe mantener el contacto con el turista trasladado y prestarle la debida atención, e incluso atender posibles quejas sobre el servicio que está recibiendo, o sobre necesidades que tuviera y no estén siendo atendidas.

12.6.- Se debe prever el traslado desde el establecimiento contratado por TCV al alojamiento anterior en caso de que aún estuviera vigente la estancia contratada cuando se le dé el alta y haya realizado la cuarentena oportuna tras esa alta, o si el contrato y reserva así lo estableciera.

12.7.- Las condiciones o consecuencias económicas del contrato y reserva con el turista, incluido posibles incumplimientos, las asume el alojamiento inicial.

DÉCIMO TERCERO.- Régimen de responsabilidad

Además de las responsabilidades que se derivarían de la aplicación de lo anterior, incidir en las siguientes:

13.1. Tal como establece el punto 6.3. de la Guía, durante el periodo de aislamiento se continuará la asistencia sanitaria habitual si la persona paciente la precisara, que hará el área o centro correspondiente y que determine la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

13.2.- El alojamiento inicial y el establecimiento contratado por TCV 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 las autoridades municipales el incumplimiento de las medidas a efectos de que se realicen las actuaciones que procedan.

13.3.- Los incumplimientos de las condiciones de traslado de un turista al establecimiento contratado por TCV será responsabilidad exclusiva del alojamiento en el que se encontrara previamente o tuviera contratado, con independencia de que se haya formalizado ya o no el traslado al establecimiento contratado por TCV.

13.4. El titular de cada uno de los establecimientos contratados por TCV para turistas que deben hacer el aislamiento domiciliario asume las responsabilidades, ante Turisme Comunitat Valenciana, la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública y los propios usuarios, que se pudieran derivar del incumplimiento de las condiciones en las que debe prestar el servicio a los turistas allí alojados, de acuerdo con lo establecido en la Memoria Justificativa que ha aceptado y, en su caso, el contrato y la normativa vigente aplicable.

13.5. 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 Guía y la normativa sanitaria aplicables.

13.6. Al solicitar el alojamiento inicial la prestación del servicio del establecimiento contratado por TCV, supone que asume todo lo establecido en el presente procedimiento, con independencia de otras obligaciones contractuales y normativas que también tuviera que cumplir.

DÉCIMO CUARTO.- Desarrollo para su aplicación

El Director de TCV podrá realizar desarrollos y aclaraciones que puedan surgir en la aplicación del presente procedimiento, sin menos cabo de modificaciones que se pudieran producir por la aplicación de decisiones de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

EL DIRECTOR DE TURISME COMUNITAT VALENCIANA