

PROTOCOL DE RECOMANACIONS SOBRE ACTUACIÓ EN ALLOTJAMENTS TURÍSTICS DE LA COMUNITAT VALENCIANA DAVANT LA DETECCIÓ DE CLIENTS AMB SÍMPTOMES COMPATIBLES AMB LA COVID-19.

ANTECEDENTS

En els allotjaments turístics, especialment en aquells amb serveis de restauració col·lectiva, la presència de casos COVID-19 entre els seus clients comporta un risc de transmissió que hauria de ser gestionat degudament a través de procediments consensuats amb les autoritats sanitàries i/o turístiques.

Fins ara a la Comunitat Valenciana es disposava d'un protocol específic d'actuació davant casos COVID-19 en allotjaments turístics, aprovat per les autoritats sanitàries el 25 de maig de 2021.

La Comissió de Salut Pública del Consell Interterritorial del Sistema Nacional de Salut ha aprovat, el 22 de març de 2022, l'actualització de l'Estratègia de Vigilància i Control front a la Covid-19, [després de la fase aguda de la pandèmia](#).

Entre els diversos canvis introduïts destaca la **fi de l'obligatorietat de realitzar aïllaments domiciliaris** per a persones diagnosticades de COVID-19 (o amb simptomatologia compatible) i contactes estrets convivents de casos confirmats. En defecte d'això, l'actual estratègia estableix que aquestes persones deuran:

- Extremar les precaucions i reduir tot el possible les interaccions socials utilitzant de manera constant la màscara i mantenint una adequada higiene de mans durant els 10 dies posteriors a l'inici de símptomes.
- Evitar especialment el contacte amb persones vulnerables (majors de 60 anys, immunodeprimits i embarassades) i la participació en esdeveniments multitudinaris.
- Sempre que siga possible i en cas que no siga susceptible d'una incapacitat temporal per la seua simptomatologia, es recomana el teletreball.

Amb l'entrada en vigor d'aquesta nova estratègia, el protocol específic per a allotjaments turístics anteriorment esmentat queda totalment desactualitzat, i per tant urgeix disposar d'una guia o recomanacions d'actuació davant casos de clients amb símptomes COVID en allotjaments turístics.

GESTIÓ DE CASOS COMPATIBLES COVID-19 ENTRE CLIENTS EN ALLOTJAMENTS TURÍSTICS

1. Informació als hostes

S'informarà el client en tot moment del procediment a seguir en cas de presentar símptomes compatibles amb la malaltia¹.

1 Síntomes respiratoris aguts consistents en inici sobtat en els últims 10 dies de qualsevol dels següents símptomes: tos, dispnea, mal de gola o rinorrea, amb febra o sense. Altres símptomes com a anòsmia,

És convenient que aquesta informació estiga documentada, i en els idiomes adequats a la mena d'hoste de l'establiment. Serà decisió de cada establiment la metodologia emprada per a transmetre la informació (cartelleria en recepció i zones comunes, nota informativa entregada en el *check-in* o exposada a les habitacions...).

El document es pot complementar amb la relació de normes preventives implementades en l'establiment per a previndre contagis, particularment l'obligació en l'ús de màscares en zones comunes excepte en espais exteriors si es manté la distància de seguretat o excepte en espais d'hostaleria quan s'estiga consumint.

2. Actuació davant clients amb símptomes compatibles amb COVID, casos confirmats amb símptomes lleus i contactes estrets convivents

En primer lloc, s'assenyala que no és funció ni responsabilitat de l'establiment jutjar símptomes ni pressuposar malalties. Només s'actuarà sobre la base de la informació que el propi client transmeta.

En cas que un client sol·licite informació sobre com actuar en aquests supòsits, se li proporcionarà pels mitjans adequats la informació següent:

a) Conducta a seguir:

- Minimitzar contactes socials, fer ús constant de màscara, freqüent rentada de mans durant els 10 dies següents a l'aparició de símptomes, evitar contacte amb persones vulnerables (més de 60 anys, immunodeprimits i embarassades), i evitar participació en esdeveniments multitudinaris.
- En cas de persones considerades vulnerables amb símptomes compatibles, acudir a un centre mèdic per a realització de proves diagnòstiques.
- En cas de presentar criteris de gravetat o mala evolució (dispnea, febre >38 °C mantinguda més de tres dies...), contactar amb el seu metge o amb el sistema sanitari, observant en tot cas totes les mesures personals de control de la transmissió i utilitzant, si és possible, un mitjà de transport privat en el supòsit de desplaçament.

b) Mesures implantades en l'allotjament turístic. Cada establiment informarà els clients afectats de les mesures implantades, d'acord amb la seua estructura, organització i possibilitats, per a facilitar el compliment de la conducta recomanada per part de les persones afectades, entre les quals es troben (l·listat no exhaustiu):

- Restriccions per a l'accés a cafeteries, salons o sales d'espectacles en espais tancats on es consumisquen aliments i begudes.
- Alternatives que minimitzen el risc de contagi a altres usuaris dels menjadors col·lectius. Per exemple:
 - Oferir servei d'habitacions.

agèusia, diarrees, dolor toràcic o cefalea, entre altres, poden ser considerats també símptomes de sospita d'infecció per SARS-CoV-2, segons criteri clínic.

- Reservar una zona del menjador el més aïllada i ventilada possible respecte a la resta de comensals.
- Restringir l'ús del bufet per part dels clients afectats
- Facilitar l'accés al menjador en horari diferent a la resta de comensals
- Habilitar terrasses per al seu ús com a menjador per clients afectats
- Restriccions a l'ús d'Spa o altres instal·lacions tancades incompatibles amb l'ús de màscares.
 - En el cas de dutxes comunes de càmpings i similar, possibilitat d'oferir dutxes particulars o horaris exclusius d'ús a aquests clients.
- Tot desplaçament que es realitze en el període de 10 dies des de presentació de símptomes o contacte es realitzarà, si és possible, en transport privat.

3. Obligacions de l'allotjament turístic davant clients COVID positius

Atés que es tracta d'una malaltia transmissible, i que un client afectat amb simptomatologia lleu ha de restringir les interaccions socials durant 10 dies (la qual cosa inclou, tant desplaçaments en mitjans de transport com accés a locals d'hostaleria), el propi establiment facilitarà:

- La prolongació d'estades en cas necessari, particularment si el retorn del client al seu domicili habitual es realitza en transport col·lectiu.
- La separació a altres unitats per a allotjament de convivents sense simptomatologia, sempre que l'ocupació de l'establiment ho permeta i el client així ho sol·licite.
- Qualsevol fórmula que permeta l'aïllament en les unitats per a allotjament (servei d'habitacions...) o l'ús de menjadors col·lectius en condicions de màxima seguretat.
- Els serveis d'habitació seran els propis que corresponguen a cada establiment segons la seua categoria, i podran pactar-se de mutu acord modificacions dels serveis en nom de la prevenció de contagis.

L'extensió d'aquests serveis no implica la seua gratuïtat, i serà decisió de l'establiment la política de preus de cada cas, sempre dins del marc de protecció de consumidors i usuaris.

4. Servei d'habitacions en unitats per a allotjament amb hostes afectats per COVID

Amb la finalitat de facilitar el compliment de les recomanacions de conducta a prendre per les persones afectades, es podran implantar les següents mesures:

- En la mesura que siga possible li procurarà accés telefònic, internet i TV a l'habitació.
 - Disposarà de ventilació natural a l'exterior. Si existiren habitacions amb terrassa o balcó, es recomana assignar una d'elles.
 - Disposarà de sabó per a mans, paper d'assecat de mans, gel hidroalcohòlic, així com de paperera amb tapa i pedal, bosses de fem, i gots de plàstic.
 - Si així s'acorda amb el client, se li facilitaran els mitjans per a poder col·laborar en tasques de neteja diàries.
- Serveis de neteja

El personal ocupat que accedisca a les unitats d'allotjament afectades, siga per a tasques de neteja o per a tasques de manteniment, haurà d'anar proveït dels equips de protecció

individual que determine el Servei de Prevenció de Riscos Laborals de l'establiment, i en tot cas haurà de protegir-se amb guants d'un sol ús i màscara.

La neteja de l'habitació per l'operador es farà amb la periodicitat que tinguera prèviament pactada segons tipus i categoria turística de l'establiment.

○ Servei d'aliments i begudes

En cas d'oferir servei d'habitacions:

- El menjar, depositat en una safata sobre un carro, quede fora de l'allotjament i s'avise al client perquè l'entre (el carro no ha d'entrar-hi). Quan acabe, la safata s'ha de deixar fora de l'habitació.
- La vaixela bruta i safata es manipularà d'acord amb la política habitual d'higiene i de seguretat alimentària. Vaixela i safata es llavaran en rentavaixela.

Els allotjaments turístics que no compten amb servei d'aliments i begudes permetran el servei de menjar a domicili o servei de compra en línia de supermercats, pactant amb el client un procediment adequat de gestió de residus.

Vàlencia a data de signatura electrònica

La Secretària Autònoma de Salut Pública
i del Sistema Sanitari Públic