

---

Para el hotel Costa Pacifica es un placer tenerlos como huéspedes, y con el fin de estar todos protegidos contra el covid-19, tenemos un protocolo de limpieza y desinfección de todo el hotel, como entrenamientos a nuestros colaboradores con equipos de seguridad recomendados por el Ministerio de Salud.

Por lo cual lo instamos a leer detenidamente los protocolos que contamos y que necesitamos que nos ayude a cumplir con el fin de tener un espacio limpio y libre de virus creamos. Este protocolo abarca todas las áreas del hotel, personal y ustedes que nos visitan.

#### 1. **PERSONAL DEL HOTEL** :

- a. El personal del hotel debe ingresar con su ropa particular y cambiarse al uniforme del hotel.
- b. Siempre que va a tener contacto con algún cliente debe mantener la distancia de 1,8 metros.
- c. Sugerencias que los colaboradores deben seguir en sus casas
  - i. Cumpla con las medidas de protección básicas contra el nuevo coronavirus establecidas por la ministerio de salud
  - ii. Mantenga una constante y estricta vigilancia de su salud, para detectar síntomas de contagio del COVID-19.
  - iii. Mantenga ventiladas las habitaciones y áreas de estar.
  - iv. Utilice siempre utensilios y platos limpios.
  - v. No comparta alimentos ni bebidas con otros, en especial no use el mismo tenedor o cuchara, ni tome del mismo vaso o pajilla.
  - vi. Si sale de su casa, deje los zapatos con que salió, afuera de la casa y desinfectarlos antes de ingresarlos a la casa.
  - vii. Si sale de su casa, evite tocar las puertas, botones de teléfonos o de elevadores con las manos. Utilice guantes o los codos.

- viii. Limpie y desinfecte diariamente las superficies de la casa que se tocan con mayor frecuencia, como: manijas de puertas, mesas, sillas, pasamanos, superficies de cocina y baños, grifos, inodoros, interruptores de luz, teléfonos móviles, computadoras, tabletas, teclados, controles remotos y de juegos, juguetes favoritos de los niños y llaves.
- ix. Para las superficies sucias, primero limpie con jabón o con detergente y agua, luego use un producto desinfectante que contenga alcohol (70% o más) o cloro. No es recomendable usar vinagre ni otros productos naturales.
- x. Siga las instrucciones de los productos de limpieza y revise las precauciones, forma de uso y requisitos de aplicación ya que algunos requieren uso de guantes, o permanecer en las superficies un tiempo determinado para ser efectivos.
- xi. Para minimizar la posibilidad de que el virus se disperse por el aire, no sacuda la ropa sucia.
- xii. Lave la ropa con jabón en polvo o detergente y con agua lo más caliente posible. Seque la ropa completamente. Tanto el lavado como el secado ayudan a matar el virus.
- xiii. Recuerde lavar de inmediato las manos con jabón y agua, o con un desinfectante para las manos a base de alcohol, luego de tocar la ropa sucia.
- xiv. Lave o desinfecte la bolsa o el cesto de la ropa sucia.
- xv. Lávese las manos con agua y jabón durante al menos 20 segundos antes y después de realizar la desinfección de los alimentos, antes de preparar los alimentos, antes de comer, y asegúrese de que los niños también lo hagan.
- xvi. Limpie con agua y jabón, o desinfectante los productos enlatados antes de abrirlos o guardarlos. Con el mismo procedimiento de lavado con agua y jabón, limpie cualquier producto que no venga en un envase, como frutas y verduras.
- xvii. Saque de los envases o envolturas los alimentos que haya comprado y colócalos en recipientes limpios, eliminando todos los envases innecesarios y desechos en un basurero con tapa.

xviii. A la medida de lo posible, utilice tablas de cortar separadas para preparar carnes y pescado crudos.

d. Informar al jefe inmediato si cuenta con algún síntoma relacionado al Covid 19

## 2. **Gerencia**

- a. El Gerente es el encargado de mantener y actualizar la información de la comunicación proveniente del Ministerio de Salud
- b. Revisa los lineamientos emitidos por el ministerio de salud para la prevención del contagio y ver los que el plan se esté cumpliendo
- c. Velar porque el personal del hotel esté utilizando los equipos de protección personal asignados a cada área.
- d. Velar por detectar las superficies de alto contacto y designar a una persona para para que esté limpiando esas zonas con más atención
- e. Llevar el control de las bitácoras de limpieza tanto de áreas públicas como habitaciones.
- f. Divulgar con el personal los planes de limpieza y estar dando charlas para actualizar los datos
- g. Garantizar el acceso de insumos de limpieza y aseo personal tanto al personal como al huésped en áreas comunes, como lavamanos, alcohol en gel y jabón lavamanos
- h. Se debe asignar una habitación especial por si alguna persona presenta síntomas, el mismo se debe aislar

## 3. **COCINA**

- a. Todos los alimentos que se necesiten ingresar a la cocina primero deben ser lavados con cloro y agua los que se pueden y los otros deben ser rociados con alcohol y limpiarlos con una servilleta desechable
- b. Solo se permite personas adultas dentro de la cocina.
- c. Se debe solicitar en recepción la hora que va a preparar los alimentos para que no esté con otro huésped al mismo tiempo.
- d. Se solicita que todos los utensilios que se utilicen deben ser desinfectados, el hotel proveerá alcohol en spray y toallas desechables.

- e. El hotel pone a disposición dos enfriadores y un congelador para mantener productos ya sea congelados como en refrigeración.
- f. El hotel pone a disposición sartenes, ollas y otros implementos para que pueda preparar los alimentos.
- g. Horario de cocina es de 6AM a 9PM.
- h. Al finalizar la preparación de los alimentos la persona debe dejar limpio todos los utensilios utilizados durante el proceso.
- i. Al ingresar a la cocina se debe pasar por la alfombra para desinfectar los zapatos y lavar las manos, para lo cual contará con una área de desinfección para ingresar a la cocina
- j. El personal del hotel estará realizando una limpieza en las zonas de mayor contacto cada 2 horas.
- k. El personal del hotel se encargará de estar cambiando la esponja de lavar platos cuando considere necesario y se va a lavar y desinfectar cada 2 horas.
- l. Se brindan utensilios para que pueda pasar la comida de la cocina al salón, el mismo después de utilizarse debe lavarse
- m. No está permitido sacar ollas o sartenes fuera de la cocina, todo debe salir en su respectivo plato

#### **4. RECEPCIÓN**

- a. Cada dos horas el personal de recepción se encargará de desinfectar todas las superficies de más contacto, como puerta y mostrador, adicional limpiara teléfonos lapicero, y demás equipos utilizados
- b. Se evitará todo tipo de contacto con los equipajes de los huéspedes, así como pertenencias de visitantes y proveedores.
- c. Se le va a solicitar a los clientes desinfectar con un rociador con una solución a base de alcohol todo el equipaje
- d. Se llevará una bitácora con información de proveedores y visitantes que ingresen por día al hotel
- e. Se va a solicitar que no se ingrese más de una burbuja social al area de recepcion, el resto de personas deben esperar afuera respetando el 1,8 metros de distanciamiento

- f. Se limpiarán todas las llaves al entregar y recibir, y todos los objetos antes de entregarlos al cliente y cuando se reciben
- g. Se le tomara la temperatura a todos los huéspedes antes de ingresar, y no se podrá ingresar a nadie con temperatura superior a los 38 grados

## 5. **INGRESO AL HOTEL**

- a. Para el primer ingreso al hotel se debe pasar por la zona de desinfección que está a un lado de la recepción el cual cuenta con alfombra antibacterial, lavamanos, jabón, alcohol en Gel, toallas desechables
- b. Rociar el equipaje con una botella de spray con alcohol líquido brindado por el hotel .
- c. Luego puede ingresar a la zona de recepción donde se le entregaran las llaves y algunas indicaciones adicionales en caso de requerir.
- d. Cada vez que salga del hotel debe ingresar por el área de desinfección.
- e. Se le solicitará numeros de telefono de personas contacto en caso de emergencia

## 6. **ÁREAS COMUNES**

- a. Todas las mesas van a tener al menos 1,8 metros de distancia para evitar el contagios
- b. Todas las personas deben lavarse las manos al menos cada 60 minutos, por 40 segundos durante la estancia en zonas comunes
- c. En ciertos puntos del hotel van a encontrar dispensadores de alcohol en Gel el cual se solicita estar utilizando al menos cada 60 minutos
- d. El hotel garantiza siempre tener papel higiénico en servicios públicos así como jabón y alcohol en gel y toallas desechables
- e. El hotel contará con rótulos de información que incentive el distanciamiento y los protocolos de estornudo y lavado de manos.
- f. En los servicios sanitarios y pisos, se utilizará una concentración de cloro de 5:100 de acuerdo con las recomendaciones del ministerio de salud
- g. Uso de la piscina, área de juegos, jacuzzi de 8AM a 6PM.

## 7. **HABITACIONES**

- a. Se le indicará al cliente los días que se puede realizar la limpieza en la habitación, el cliente debe indicar en recepción en la mañana si va a querer que se le haga limpieza o no.
- b. Se lleva un registro de la fecha y hora que se ingresó a la habitación a realizar la limpieza.
- c. El personal del hotel debe ingresar a las habitaciones con guantes y mascarilla en la boca, los guantes deben ser desechados en cada habitación.
- d. Los equipos que se tengan que reutilizar son desinfectados antes de ingresar a otra habitación.
- e. En lo que sea posible para realizar la limpieza se solicita que el huésped no esté en la habitación para cumplir con el distanciamiento solicitado.
- f. La ropa de cama y toallas de cama se retiran sin sacudirlas y evitando el contacto con el cuerpo.
- g. Para acceder a habitaciones con clientes con síntomas compatibles con el COVID-19 que deban permanecer en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse con el equipo de protección, el cual se desechará a la salida de la habitación. Además, el huésped deberá llevar puesta la mascarilla mientras el trabajador permanezca en la habitación

## **8. PROTOCOLO EN CASO DE ALGUNA PERSONA CON SÍNTOMAS**

### **a. RESPONSABILIDADES DE LA PERSONAS**

- i. Usar mascarillas
- ii. Llamar al 911
- iii. Mantenerse aislado hasta que sea valorado por un médico
- iv. Acatar las directrices.

### **b. RESPONSABILIDADES DEL HOTEL**

- i. Solicitar instrucciones al Ministerio de Salud
- ii. Informar al INS
- iii. Mantener comunicación con la persona o familiares para conocer los resultados

## **9. PROTOCOLO EN CASO DE ALGUNA PERSONA CONFIRMADA CON COVID 19**

---

a. TRABAJADORES

- i. Seguir las instrucciones del Ministerio de Salud
- ii. Confirmar al gerente del hotel
- iii. Acatar orden sanitaria de 14 días aislamiento domiciliario

b. HOTEL

- i. Asegurar confidencialidad de la información y proteger la identidad de los pacientes
- ii. Acatar todas las disposiciones establecidas por parte de Ministerio de Salud
- iii. Asistir con la orden sanitaria de aislamiento por 14 días (tendrán incapacidad de la CCSS), de todos los trabajadores que estuvieron en contacto directo con un caso confirmado
- iv. Limpiar a profundidad todas las áreas de las instalaciones o infraestructura física cuando se confirme el caso, por lo que se enviará a todo el personal para sus casas.
- v. Comunicar a todo el personal la situación y monitorear trabajadores que presenten síntomas posteriores a la confirmación del caso
- vi. Notificar de manera inmediata a clientes o compañeros que tuvieron contacto físico con la personas confirmada.

c. ACCIONES DE REHABILITACIÓN

- i. Poner en cuarentena por 14 días al personal que estuvo en contacto directo por más de 15 minutos y a menos de 1.8 metros con el caso positivo
- ii. Implementar registro diario e individual de contactos (para reducir la cantidad de personas a enviar a cuarentena)
- iii. Realizar limpieza profunda con productos de sanitización en áreas comunes donde se desplazó el caso positivo por Covid-19
- iv. Llevar una revisión médico-epidemiológica de las personas interactúan directamente con el caso positivo por Covid-19
- v. Comunicar al personal para evitar informaciones falsas
- vi. Certificar mediante declaración jurada la implementación de sus acciones de sanitación y control epidemiológico

- vii. Certificar mediante declaración jurada ante el Área Rectora de Salud del Ministerio de Salud que las acciones realizadas en el centro de trabajo permiten mantener la continuidad de las operaciones de manera segura

#### **10. CHECK OUT**

- a. 15 días después del check out se le enviará un correo a todos los clientes solicitando información sobre algún síntoma sufrido durante los 15 días después de realizar el check out en el hotel