



PROTOCOLO DE  
**AISLAMIENTO PREVENTIVO**  
A HUÉSPEDES Y PERSONAL DE SERVICIO

## 1. Objetivo

Orientar las medidas generales de prevención y bioseguridad en el marco de la pandemia por COVID-19 con el fin de disminuir el riesgo de contagio durante el desarrollo de actividades en personal del sector hotelero y huéspedes.



## 2. Definiciones

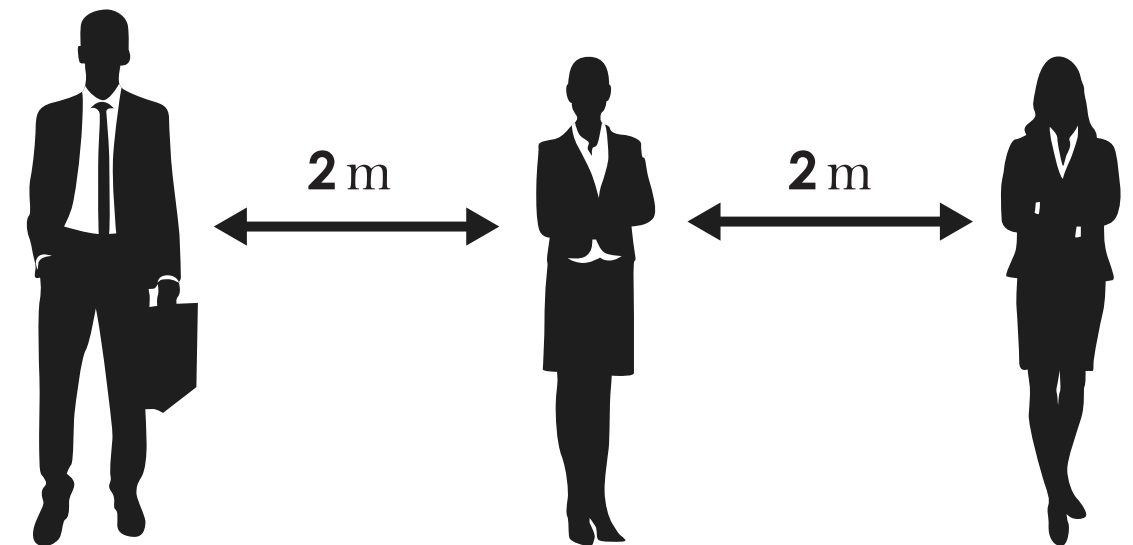
**Aislamiento:** Separación de una persona o grupo de personas que se sabe o se cree que están infectadas con una enfermedad transmisible y potencialmente infecciosa de aquellos que no están infectados, para prevenir la propagación de COVID-19. El aislamiento para fines de salud pública puede ser voluntario u obligado por orden de la autoridad sanitaria.

**Aislamiento por contacto:** Se refiere a las medidas para controlar el contacto directo cuando se produce en el traspaso de sangre o fluidos corporales desde un paciente hacia otro individuo susceptible, el contacto puede hacerse en piel, mucosas o lesiones, así mismo por inóculos directos a torrente sanguíneo y el indirecto: se produce cuando el huésped susceptible entra en contacto con el microorganismo infectante a través de un intermediario inanimado (ropas, fómites, superficies de la habitación) o animado (personal de salud, otro paciente) que estuvo inicialmente en contacto con ese microorganismo, en este caso se utiliza bata desechable anti fluidos o traje de polietileno, este último para alto riesgo biológico.

**Asepsia:** Ausencia de microorganismos que pueden causar enfermedad. Este concepto incluye la preparación del equipo, la instrumentación y el cambio de operaciones mediante los mecanismos de esterilización y desinfección.

**Bioseguridad:** Conjunto de medidas preventivas que tienen por objeto eliminar o minimizar el factor de riesgo biológico que pueda llegar a afectar la salud, el medio ambiente o la vida de las personas, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de los trabajadores.

**Contacto estrecho:** Es el contacto entre personas en un espacio de 2 metros o menos de distancia, en una habitación o en el área de atención de un caso de COVID-2019 confirmado o probable, durante un tiempo mayor a 15 minutos, o contacto directo con secreciones de un caso probable o confirmado mientras el paciente es considerado infeccioso.



**COVID-19:** Es una nueva enfermedad, causada por un nuevo coronavirus que no se había visto antes en seres humanos. El nombre de la enfermedad se escogió siguiendo las mejores prácticas establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para asignar nombres a nuevas enfermedades infecciosas en seres humanos.

**Desinfección:** es la destrucción de microorganismos de una superficie por medio de agentes químicos o físicos.



**Desinfectante:** es un germicida que inactiva prácticamente todos los microorganismos patógenos reconocidos, pero no necesariamente todas las formas de vida microbiana, ejemplo esporas. Este término se aplica solo a objetos inanimados.



**Hipoclorito:** Es un desinfectante que se encuentra entre los más comúnmente utilizados. Estos desinfectantes tienen un efecto rápido sobre una gran variedad de microorganismos. Son los más apropiados para la desinfección general. Como esté grupo de desinfectantes corroe los metales y produce además efectos decolorantes, es necesario enjuagar lo antes posible las superficies desinfectadas con dicho producto.



**Mascarilla Quirúrgica:** Elemento de protección personal para la vía respiratoria que ayuda a bloquear las gotitas más grandes de partículas, derrames, aerosoles o salpicaduras, que podrían contener microbios, virus y bacterias, para que no lleguen a la nariz o la boca.



**Máscara de alta eficiencia (FFP2) o N95:** Están diseñados específicamente para proporcionar protección respiratoria al crear un sello hermético contra la piel y no permitir que pasen partículas (< 5 micras) que se encuentran en el aire, entre ellas, patógenos como virus y bacterias. La designación N95 indica que el respirador filtra al menos el 95% de las partículas que se encuentran en el aire. Se denominan —N11 si no son resistentes al aceite, —R11 si son algo resistentes al aceite y —P11 si son fuertemente resistentes al aceite.



**Material Contaminado:** Es aquel que ha estado en contacto con microorganismos o es sospechoso de estar contaminado.

**Residuo Biosanitario:** Son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de un procedimiento que tiene contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del usuario.



**Residuos Peligrosos:** Es cualquier objeto, material, sustancia, elemento o producto que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, cuyo generador descarta, rechaza o entrega porque sus propiedades no permiten usarlo nuevamente en la actividad que lo generó o porque la legislación o la normatividad vigente así lo estipula.

### ¿Qué hacer si un huésped reporta síntomas de Coronavirus?

- Informe a su jefe o a cualquier miembro del Comité de Gerencia inmediatamente.
- Intente separar al huésped de otros huéspedes tanto como sea posible.
- Pídale al huésped que contacte a su médico inmediatamente o contacte al centro médico local para recibir indicaciones sobre cómo proceder.
- Siga las indicaciones que reciba de parte de la institución local de salud.
- No transporte al huésped a ningún otro lugar a no ser que un médico se lo indique.
- Si un huésped infectado hace check-out siga los pasos del procedimiento de descontaminación de la habitación.
- Si el huésped se retira del hotel, pero otros huéspedes permanecen en su misma habitación pídeles que contacten a su médico inmediatamente. Ningún empleado puede ingresar a la habitación hasta que haya sido descontaminada por el personal capacitado de Ama de Llaves.
- Registre por escrito todas las novedades presentadas con dichos huéspedes y habitaciones.
- Antes de pedirle a un huésped que se retire del hotel, se recomienda consultar con el equipo legal.
- Si el hotel llegara a tener un caso confirmado de COVID-19, el hotel debe considerar informar a los demás huéspedes sin dar la información del huésped contagiado o su número de habitación.



### Acciones de aislamiento en el hotel

- El huésped debe permanecer en una habitación bien ventilada, con la puerta cerrada y una ventana que se pueda abrir y que dé hacia un área con buena ventilación.
- No se debe permitir el ingreso de visitantes a la habitación en la cual se encuentra la persona en periodo de aislamiento.
- Se debe evitar el contacto con otros huéspedes.
- Se debe avisar inmediatamente a la Gerencia o a cualquier miembro del Comité de Gerencia si el huésped en aislamiento sale del hotel.



- Los artículos como alimentos o medicamento solicitados por el huésped se deben dejar afuera de la habitación, indicando al huésped en aislamiento que debe colocarse la mascarilla quirúrgica para recoger su pedido.
- Las personas que brinden atención al aislado deben usar la mascarilla quirúrgica y guantes desechables (una vez usados se deben desechar y realizar lavado de manos).
- La mascarilla quirúrgica debe cubrir boca y nariz y se debe desechar una vez esté mojada o sucia, depositándola en el recipiente dispuesto para el manejo de residuos sólidos o bolsa roja.



### Limpeza y desinfección de una habitación infectada – General

- Importante: no se debe realizar limpieza a la habitación si el huésped presenta síntomas. Si el huésped solicita cambio de sábanas o toallas se le deben entregar para que él mismo las cambie.
- Después del check-out, la habitación debe permanecer vacía y cerrada por 72 horas antes de que ama de llaves ingrese a realizar la limpieza.
- Siempre se debe trabajar utilizando guantes de vinilo, monogafas, tapabocas y delantales desechables.
- Coloque en la basura cualquier elemento desechable que haya sido utilizado por el huésped. Antes de quitarse los guantes, debe lavarse las manos con los guantes puestos. Luego, quítese los guantes y lávese las manos con agua caliente y jabón por al menos 20 segundos, séquese bien.
- Desinfecte todas las superficies (especialmente las mesas de noche y mesones de los baños) con desinfectante antiviral siguiendo las indicaciones del producto.
- Es necesario lavar por separado la lencería, cubiertos y loza que hayan sido utilizados por las personas contagiadas. Pero sí es importante desinfectarlos profundamente antes de volverlos a usar.
- La lencería se debe lavar con agua caliente y secarse también con calor. Debe evitar "abrazar" la lencería mientras la transporta para evitar contaminarse. Siempre debe manipular la lencería sucia utilizando guantes. Después de retirar la lencería sucia y entregarla, quítese los guantes y lávese las manos con agua caliente y jabón por al menos 20 segundos, séquese bien.
- Una vez que la habitación haya sido totalmente limpiada y descontaminada, desinfecte todo los equipos de limpieza que haya utilizado.
- Las habitaciones ocupadas por huéspedes que presenten síntomas no deben ser limpiadas. Si el huésped solicita cambio de lencería o toallas, se le deben entregar para que él mismo realice el cambio.

### Limpieza y desinfección de una habitación infectada – Específico

- Retire la lencería de la cama y deposítela en bolsas plásticas, selle las bolsas.
- Deseche en la basura todos los impresos, rollos de papel higiénico sobrantes en bolsas selladas.
- Si tiene ozonizador déjelo en la habitación por un ciclo.
- Lave todos los vasos de vidrio y loza presente en la habitación con desinfectante anti-viral en la habitación. Retírelos y póngalos en la máquina de lavar platos.
- Descontamine todas las superficies con desinfectante anti-viral (sillas, escritorios, marcos de ventanas, mesas de noche, porta equipajes, clósets, teléfonos, controles remotos, manijas de puertas, interruptores, cajilla de seguridad, cafeteras, hervidores, planchas y mesas, cabeceros de camas, etc).
- Retire los productos del minibar y realice desinfección con desinfectante anti-viral.
- Descontamine todas las áreas del baño (rejillas de ventilación, llaves lavamanos y ducha, soportes para toallas, percheros, canecas, cisternas). Deseche los trapos utilizados para limpiar.
- Trapee el baño con traperos y balde separados (ponerle etiqueta de color diferente) de los que se utilizan para las demás habitaciones.
- Realice la limpieza del baño una vez más (como si hiciera el aseo de una habitación ocupada).
- Todos los trapos, guantes y delantales utilizados en estas habitaciones se deben desechar en bolsa roja de desechos clínicos.
- Deje las ventanas abiertas por 24 horas. Transcurrido este tiempo, realice nuevamente la limpieza de la habitación (como si hiciera el aseo de una habitación ocupada)



### Manejo de residuos de habitaciones en aislamiento

- Los residuos generados en el entorno de la persona aislada tales como guantes, la mascarilla quirúrgica y pañuelos desechables o de tela, entre otros se manejarán de manera diferenciada de los demás residuos del hotel.
- Se debe destinar en la habitación un contenedor exclusivo de pedal para la apertura, con tapa y dotado de bolsa de color negro, la cual, una vez alcance sus  $\frac{3}{4}$  partes de llenado o capacidad, debe ser cerrada antes de salir de la habitación y ser introducida en una segunda bolsa del mismo color. Para una mejor identificación de la bolsa por parte del personal se sugiere que esta se identifique, para lo cual se podrá emplear cinta aislante o de enmascarar de color blanco.
- En las áreas de almacenamiento de residuos, los residuos de aislamiento NO deben mezclarse o ubicarse junto con residuos aprovechables (bolsa blanca), residuos orgánicos (bolsa verde) o en bolsa diferente al color negro, de tal manera que se limite la posibilidad de que puedan manipularlos en búsqueda de material aprovechable.

**Las personas que manipulen los residuos generados en el entorno del paciente deberán contar con elementos de protección personal como mascarilla de alta eficiencia N 95, guantes, monogafas y delantales desechables.**



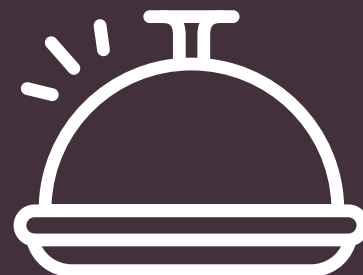


### Limpieza general – Áreas públicas e internas

- Se debe utilizar un desinfectante anti-viral.
- Se debe realizar limpieza con mayor frecuencia (cada 2 – 4 horas) en todas las superficies de contacto:
  - Manijas de las puertas
  - Superficies de los baños
  - Inodoros y palancas de inodoros
  - Counter de Recepción
  - Pasamanos
  - Teléfonos, computadores, teclados, ratones.
  - Botones de ascensores
  - Controles remotos de TV
  - Minibares
  - Cajillas de seguridad
- Los baños públicos deben ser limpiados cada hora.

### Room Service

- El huésped con síntomas de contagio no debe utilizar ninguno de los ambientes de A&B. Para este caso se debe ofrecer el servicio de Room Service sin costo adicional.
- Al entregar el pedido el huésped debe firmar la cuenta inmediatamente. No deje el pasacuentas y esfero en la habitación.



- Inmediatamente después de entregar el pedido el mesero de Room Service debe desinfectar sus manos (no frente al huésped).
- Las bandejas de room service deben ser limpiadas con desinfectante anti-viral. No se deben utilizar individuales en las bandejas.
- Los condimentos (sal, pimienta, salsas) deben ser entregados en sachets.

### Lista de chequeo – Limpieza y desinfección de habitación

Área limpiada	Completado	Nombre	Firma
Retirar lencería de la cama – bolsa sellada			
Retirar toallas – bolsa sellada			
Retirar ítems desechables (impresos, papel higiénico) – bolsa sellada			
Dejar ozonizador por un ciclo			
Lavar vasos y loza con anti-viral y enviarlos a la máquina de lavar platos			
Retirar productos de minibar – desinfectar minibar y productos			
Desinfectar todas las superficies y puntos de contacto de la habitación			
Desinfectar todas las superficies y puntos de contacto del baño			
Trapear baño			
Limpiar nuevamente el baño			
Desechar trapos, guantes, delantales en bolsa roja			
Dejar ventanas abiertas			

Hora finalización aseo \_\_\_\_\_

Esta habitación estará disponible para su uso (sume 24 horas):

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_



## Lista de chequeo – Químicos, desinfectantes y equipos.

Fecha \_\_\_\_\_

Item	Cantidad requerida	Cantidad en stock	Observaciones
Bolsas rojas para desechos médicos			
Bolsas blancas			
Bolsas negras			
Baldes descartables			
Traperos descartables			
Trapos descartables			
Dispensadores de gel antibacterial			
Desinfectante anti-viral en spray			
Guantes desechables			
Delantales desechables			
Máquina de limpieza al vapor			

### Protocolos para Recepción

- Promover el distanciamiento social entre compañeros de trabajo y entre empleados y huéspedes (se debe mantener una distancia mínima de 2 metros).
- Limitar la ayuda con el equipaje (manipulación de maletas y acompañamiento a la habitación por parte de los botones) a no ser que sea totalmente indispensable.
- Agilizar el check-in tanto como sea posible teniendo registros y llaves listas.
- Suspender la entrega de cartas de bienvenida.
- Enviar facturas por correo electrónico en lugar de entregarlas impresas.
- Promover el pago con tarjeta en lugar de dinero en efectivo y realizar constante limpieza a los datafonos.

### ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

#### Manejo de elementos de protección personal en el aislamiento

- Las personas que brinden atención al aislado deben usar la mascarilla quirúrgica y guantes desechables (una vez usados se deben desechar y realizar lavado de manos, el personal de limpieza de habitaciones debe usar un kit de seguridad que incluye overol antifluido de material lavable, monogafas, tapabocas y guantes.
- La mascarilla quirúrgica debe cubrir boca y nariz y se debe desechar una vez esté mojada o sucia, depositándola en el recipiente dispuesto para el manejo de residuos peligrosos.
- Rociar el cuerpo con alcohol, uso constante de gel antibacterial y lavado de manos.

### CAPACITACIÓN

- Capacitar al personal en servicio sobre las medidas adoptadas en la prevención del riesgo de exposición al virus y cómo actuar en caso de infección por COVID-19.

**Referencias:** Protocolos Hilton Ministerio de Salud y Protección Social OIT.





 **COSMOS 100**  
Hotel + Centro de Convenciones

---



**CONNECT**<sup>SM</sup>  
PREFERRED HOTELS & RESORTS