



DOÑA MARÍA
HOTEL
* * * *

PROTOCOLO SEGURIDAD POR COVID-19

1. INTRODUCCIÓN

La COVID-19 es una enfermedad producida por el coronavirus SARS-CoV-2, un virus detectado por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan en China. Los síntomas más comunes que provoca dicha enfermedad son: fiebre, tos y sensación de falta de aire. Otros síntomas pueden incluir: cansancio, dolores, goteo de la nariz, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea, vómitos. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto.

El periodo de incubación es máximo de 14 días. Los casos más graves, generalmente ocurren en personas de edad avanzada o que padecen alguna otra enfermedad como, por ejemplo, enfermedades crónicas, como enfermedades del corazón, del pulmón o problemas de inmunidad. En los niños se presenta normalmente como asintomáticos y con síntomas leves.

Desde el Hotel Doña María hemos seguido las recomendaciones y normas marcadas por los organismos nacionales e internacionales para garantizar la salud y seguridad de nuestros clientes y trabajadores ante este virus. Es más, incluso contamos con un Seguro médico para cubrir cualquier posible asistencia médica de nuestros clientes durante su estancia en nuestro Hotel.

Seguidamente le indicamos las normas que le afectarán en su estancia en nuestro Hotel, y aunque algunos servicios puedan verse alterados, le aseguramos que su estancia será lo más segura posible dentro de la comodidad y satisfacción que siempre buscamos para nuestros clientes.

Le agradecemos su colaboración y comprensión.



DOÑA MARÍA HOTEL

2. NORMAS Y MEDIDAS GENERALES

- Deber de mantener **distanciamiento social de 1.5 metros** en la medida de lo posible con el personal y/o con otros clientes.
- La **higiene de manos** es la medida principal de prevención y control de la infección. Lavárselas periódicamente y especialmente después de toser, estornudar, sonarse la nariz o tocar superficies potencialmente contaminadas. Se disponen dispensadores de Gel en los accesos del Hotel, así como en zonas comunes.
- Medidas **de higiene respiratoria**:
 - Al toser o estornudar, taparse la boca y nariz con un pañuelo y desecharlo a un cubo de basura con tapa y pedal. Si no se dispone de pañuelos emplear la parte interna del codo para no contaminar las manos.
 - Evitar tocarse los ojos, la nariz o la boca.
- Evitar saludo y contacto físico entre trabajadores y clientes. Evitar los abrazos, besos o estrechar las manos.
- Hay carteles informativos de normas y publicación en las distintas dependencias del Establecimiento.
- En los accesos del Hotel se disponen alfombras especiales de desinfección.
- Obligatorio el uso de la mascarilla bien colocada para el acceso y estancia en todas las zonas comunes del Hotel, según la norma elaborada por la Junta de Andalucía

2.1 NORMAS Y MEDIDAS EN RECEPCION

- Se establece aforo máximo en Recepción y distancia mínima entre clientes – clientes a través de cintas separadoras, y entre clientes – personal por mamparas. El personal del Hotel vigilará por el cumplimiento de este aforo máximo.
- Intentar no intercambiar objetos entre cliente y trabajador, (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, móviles, etc.). Si esto sucede se realizará una desinfección de manos.
- Se incentiva el Check-in on line a través de acceso enviado desde reservas.
- Fomentar pago con tarjeta contactless (para todos los servicios del hotel) Desinfectar TPV tras cada uso.
- Depositar llaves entregadas por clientes en un recipiente con desinfectante.
- Temporalmente **no hay servicio de Parking**, pues no es posible el servicio de aparcacoches.
- El cliente dispone de información Centros Sanitarios, Bomberos, Policía Local y Nacional.
- Puede solicitar en Recepción Mascarilla y Guantes si lo desea.

2.2 NORMAS Y MEDIDAS EN ZONAS COMUNES

- Los aforos quedan determinados mediante cartelería.
- El cliente dispone de Gel Desinfectante en las entradas de los espacios y a la salida de los aseos comunes.
- Los Aseos comunes se limpian y desinfectan periódicamente, quedando registro de los procedimientos. Por favor respeten el aforo máximo establecido, a ser posible ocupación máxima de 1 persona salvo que requiera asistencia.
- Papeleras con doble bolsa y sin accionamiento manual.
- En cuanto a los ascensores, su uso se limitará al mínimo imprescindible y se utilizarán preferentemente las escaleras. Cuando sea necesario utilizarlos, les rogamos se use sólo por la unidad familiar o en aquellos casos de personas que puedan precisar asistencia, y siempre con la mascarilla puesta.
- El Hotel tiene la obligación de velar porque los clientes mantengan las distancias de Seguridad



DOÑA MARÍA
HOTEL
* * * *

2.3 NORMAS Y MEDIDAS EN LA PISCINA

- El mantenimiento de la piscina se realiza siguiendo el Protocolo de Autocontrol establecido.
- El **aforo máximo** permitido en la piscina será del 50 % por ciento, por lo tanto será de 6 personas bañándose a la vez y de 28 personas en zona de tumbonas. El personal del Hotel puede cerrar temporalmente el acceso para cumplir con dicho aforo.
- Respetar siempre la distancia de seguridad entre usuarios, mantenga sus objetos personales dentro de su espacio, y no ocupar distintas zonas de tumbonas.
- La mascarilla debe usarse para acceder a la piscina así como para acudir al acceso o a la zona de Bar.

2.4 NORMAS Y MEDIDAS EN SERVICIOS DE RESTAURACION

- En el servicio de Terraza y Bar, las cartas-menu se sustituyen por código QR con la carta para lectura por el móvil. El cliente también dispone de carteles en pared para consulta.
- Se acotará el espacio de acceso de los clientes para evitar aglomeraciones, y se acotará el espacio de la barra mediante cintas separadoras para que los clientes guarden la distancia de seguridad. El personal del establecimiento velará por su cumplimiento.
- El camarero hace uso de los EPIS correspondientes para servir.
- Para el servicio de Room Service el cliente también debe llevar mascarilla, cuando el camarero acceda a la habitación.
- En el servicio de Desayuno se ha sustituido el Buffet por servicio asistido en Mesa.
- Todo el material de vajilla, incluidas bandejas y campanas cubreplatos, se higienizan mediante lavavajillas o equivalente.

2.5 NORMAS Y MEDIDAS EN SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

- El personal del área de pisos y limpieza no accede a prestar servicio en las habitaciones mientras el cliente permanece en su interior, excepto por causa justificada. Usará mínimo mascarilla y guantes de vinilo/acrilonitrilo.
- Existe un protocolo de limpieza y desinfección para las habitaciones. El lavado de ropa de cama y toallas se realiza por lavandería externa que cumple todos los protocolos establecidos.
- El personal de mantenimiento entrará en la habitación cuando el cliente no se encuentre en la habitación salvo causa justificada.
- El personal se protege con el equipo de protección individual definido.