

Protocolo de CasaSur Hotel Collection COVID-19



Be global, feel local

CASASUR Hotel Collection®

MEDIDAS Y PROCEDIMIENTOS

De acuerdo con las recomendaciones de la Organización Mundial de la salud y el protocolo del ministerio de turismo y deporte de la república Argentina, preparamos y comunicamos a todo nuestros staff, proveedores y huéspedes el siguiente protocolo.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Colocar en el ingreso de personal, en los vestuarios y carteleras, información sobre las medidas de distanciamiento social, adecuada higiene de manos, apropiada higiene respiratoria, desinfección de superficies, ventilación de ambientes y las recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de COVID-19.

RECOMENDACIONES VISUALES

Colocar en el lobby, salón, spa, gym y restaurante las medidas de seguridad obligatorias de CasaSur Hotel Collection y las recomendaciones para los huéspedes. Se colocará dentro de las habitaciones un instructivo con las indicaciones de nuestros procesos de limpieza, contacto con recepción, y procedimientos en caso de tener síntomas. Dichas medidas deberán ser informadas al huésped al iniciar la reserva, en recepción y en la habitación. Así mismo dicha información se encontrará disponible en nuestra página web, redes sociales o por correo electrónico.

MEDIDAS PARA LA DETECCIÓN Y MANEJO DE CASOS SOSPECHOSOS Y CONTACTOS ESTRECHOS

Para detectar casos sospechosos se deberá:

-Medir la temperatura corporal de los huéspedes, empleados y proveedores al ingresar al hotel utilizando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo.

-Fomentar la medición de temperatura corporal durante la estadía.

-No se permitirá el ingreso al establecimiento a personas con temperatura igual o mayor a 37,5°C o que presenten los síntomas propios del COVID-19.

-En caso de detectar huéspedes o empleados con síntomas se deberá disponer una habitación para que la misma espere hasta ser evaluada adecuadamente.

-Ante la identificación de personal con síntomas respiratorios o fiebre, se dará aviso al gerente de operaciones para que se contacte inmediatamente al Sistema de Emergencias de salud (al 147 / same) para su evaluación y eventual traslado a una institución de salud.

-Debe notificarse toda sospecha de COVID-19 a la autoridad sanitaria local.

CASOS SOSPECHOSOS

Serán considerados casos sospechosos para activar el protocolo de emergencia toda persona que presente dos o más de los siguientes síntomas:

- Fiebre (37.5°C o más).
- Tos.
- Odinofagia.
- Dificultad respiratoria.

Se considera contacto estrecho a:

-Toda persona que haya proporcionado cuidados a un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas y que no hayan utilizado las medidas de protección personal adecuadas.

-Cualquier persona que haya permanecido a una distancia menor a 2 metros y durante al menos 15 minutos con un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas.

ATENCIÓN AL HUÉSPED

GESTIÓN DE RESERVAS

- Informar las medidas preventivas que el alojamiento toma para preservar su seguridad y salud.
- Obtener la mayor información a la hora de tomar reservas. En caso de que el huésped provenga del exterior o haya estado en contacto con personas a quienes se les haya asignado cuarentena sanitaria, deberá presentar el certificado médico expedido por la autoridad competente del país de origen indicando que el pasajero se encuentra sano (En caso que el país lo expida).
- Solicitar e incentivar el uso de medios digitales de pagos y el pre pago de las reservas.
- Anticipar la ficha de check in online y guiar al huésped para su gestión. Informar que es posible deba esperar a la hora de hacer su check-in o check-out en áreas destinadas para ello.
- Enviar las políticas y medidas sanitarias adoptadas durante la estadía y las recomendaciones sanitarias generales.
- Mantener y fomentar el contacto electrónico en todo el proceso.

CHECK IN Y CHECK OUT

-Exhibir información oficial de prevención y números de teléfono que el Ministerio de Salud de la Nación y las autoridades locales hayan determinado para la atención de la problemática del coronavirus.

-Deberá cumplirse durante los procesos de check in y check out las pautas de higiene y seguridad, así como el distanciamiento social establecidos.

-El huésped deberá gestionar el check in de forma anticipada por medio de las herramientas pre informadas a la hora de la reserva, de forma que el huésped ocupe el menor tiempo posible en la recepción.

-Consultar si desea minibar en la habitación. Caso contrario el mismo se encontrara vacío.

-El equipo de recepción deberá contactar a aquellos huéspedes que hagan ingreso en las próximas 48 horas y que no hayan completado el check in para solicitarle que lo gestionen.

-Deberán aplicarse las medidas de detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos a la hora de check in y en cada contacto con los huéspedes.

-Una vez recibido al pasajero, se solicitará su documentación y garantías para corroborar su identidad y veracidad de datos informados en el check in por mail teniendo el menor contacto con el huésped, documentación o pertenencias.

-Al entregar la llave de la habitación se higienizará con alcohol diluido y se entregará la documentación necesaria al huésped comentando los protocolos de seguridad para el COVID - 19.

-Se deberá reforzar que cualquier necesidad y comunicación se mantendrá de forma digital y se ofrecerán servicios a la habitación para su mayor confort. Todo contacto con el huésped será por medio telefónico o electrónico. En caso de requerir realizar una entrega en la habitación, la misma será depositada en el ingreso de la habitación para el retiro del huésped y se tocará a la puerta para informar su entrega.

-Los espacios serán correctamente señalizados manteniendo en todo momento la distancia interpersonal mínima establecida, la densidad de ocupación no puede exceder en ningún momento 1 persona cada 2,25 metros cuadrados.

-La recepción deberá estar completamente equipada y disponer de alcohol en gel y toallas de papel para huéspedes y empleados.

-Disponer de los números de teléfono de los centros de salud, emergencias, de médicos y hospitales privados para solicitar asistencia o información sanitaria.

-Dentro de la recepción deberán exponerse las medidas de cuidado personal para huéspedes, información sobre los procedimientos COVID - 19 y medidas a tomar en caso de detectar un caso positivo.

-
- Minimizar la utilización e intercambio de documentos u objetos.
 - Evitar la manipulación de pertenencias de los huéspedes. Ofrecer el servicio solamente cuando el huésped esté imposibilitado de hacerlo por sí mismo. Se ofrecerá la desinfección con aerosoles para una mayor seguridad y solo con la autorización del huésped.
 - En caso donde se guarde equipaje se informará que la desinfección del mismo será obligatoria. Se minimizará el guardado de equipaje.
 - La noche previa se llamará al huésped para hacer un chequeo de su estado de cuenta y proceder con el cobro manual durante la auditoría o que realice el pago con TC contacless en su salida.
 - Luego de gestionado el pago de la estadía se procederá con el envío de la facturación de forma digital siempre que sea posible.
 - Tener un KeyBox para que el huésped deje las llaves de la habitación.

ESPACIOS COMUNES

DISPOSICIÓN DEL MOBILIARIO

- El mobiliario de descanso de las áreas públicas deberá encontrarse a la medida de distanciamiento social indicada.
- Todas las superficies de las áreas públicas se desinfectarán como mínimo 3 veces por día.
- Ofrecer alcohol en gel en todos los espacios comunes y garantizar la provisión de agua y jabón en sanitarios, asegurando su reposición.
- En restaurante y/o salones de usos múltiples la disposición de las mesas y sillas deberá garantizar la distancia de seguridad entre personas vigente.
- En ascensores se deberá sugerir el uso individual o bien no ocupar más del 30% de la superficie de la cabina. Estas indicaciones deben ser legibles y estar ubicadas en un lugar visible.

CIRCULACIÓN

- Se deberá evitar el cruce entre personas y reducir la proximidad entre las mismas.
- Respetar y hacer respetar la señalética instalada en los pisos, recepción, restaurantes, salones, spa, gym, ascensores y lobby.
- Sugerir a los huéspedes evitar circular innecesariamente por las áreas públicas.
- Hasta nuevo aviso no se permitirá el ingreso a la piscina, spa y gimnasio. Esto variará según la fase de la pandemia.

ALIMENTOS Y BEBIDAS

DESAYUNO

-Se ofrecerá a los pasajeros la opción de take away en todas las propiedades o la opción de brindar el desayuno en su habitación.

-Recordarle a los pasajeros que dentro de las habitaciones cuentan con todos los elementos para la realización de su desayuno, evitando el desplazamiento, y que podremos proporcionar los alimentos necesarios durante su estadía.

-Evitar la manipulación de alimentos, pinzas o cucharones por parte de los huéspedes en el servicio de desayuno buffet, se recomienda que personal del restaurante los asista, utilizando elementos de protección y sirva a cada uno de los huéspedes.

-Ofrecer reserva previa de horario, lo cual permitirá planificar la cantidad de personas, desde el día anterior, estableciéndose un tiempo prudente del consumo del servicio para cada turno y el cumplimiento del distanciamiento social.

-Las servilletas del servicio deben ser de papel.

-Implementar una adecuada política de lavado de vajilla.

-Ofrecer a los huéspedes solución de alcohol 70%, agua 30% antes de ingresar al desayunador.

-Los huéspedes deberán arribar al desayunador con barbijo y retirarse el mismo únicamente para consumir alimentos, según normativa vigente en la jurisdicción.

RESTAURANTE

- Ampliar el horario en caso de ser necesario y brindar servicio mediante reservas, para un mejor orden de horarios para el staff de servicio y cocina, y cumplimiento del distanciamiento social.
- No disponer utensilios platos, vasos, etc. en las mesas antes de la llegada de los comensales.
- Asegurar la desinfección de los utensilios utilizados entre comensal y comensal. Cambiar frecuentemente las pinzas, cucharas y otros utensilios utilizados.
- Presentar la carta en formato digital o plastificada para facilitar su desinfección.
- Ofrecer bebidas cerradas en botella o lata.
- Sugerir a los huéspedes el cargo a la habitación para evitar manipular dinero o tarjetas.
- Procurar que el personal que no esté involucrado en la preparación de alimentos no ingrese a la cocina y a los almacenes de alimentos.
- Retirar los productos de frigobares en las habitaciones y reemplazar el servicio con una carta plastificada, que presente los productos a disposición en la recepción.

VISITAS DEL CLIENTE

- Las visitas a la propiedad serán programadas con antelación informando al Jefe de Operaciones quienes estarán asistiendo, en que horario y que áreas se visitarán.
- Mantener el distanciamiento social desde la llegada de la visita, durante el recorrido y la salida de la misma.
- Solicitar la aplicación de alcohol en gel al ingresar, y el uso del barbijo o tapabocas durante toda la visita.
- Evitar la manipulación o contacto de los elementos y mobiliarios en las habitaciones, áreas públicas o espacios visitados.
- Almuerzos, desayunos o café con clientes serán evitados. En caso de realizarse se respetarán las medidas protocolares del restaurante, el distanciamiento social, correcta higienización de manos y mínimo contacto personal.
- Finalizada la visita se dará aviso al Jefe de Operaciones para la desinfección y limpieza de las mismas

ADMINISTRACIÓN

- Informar las medidas preventivas que CasaSur Hotel Collection toma para preservar su seguridad y salud.
- Solicitar e incentivar el uso de medios digitales para todas las operaciones.
- Anticipar la información por mail o vía telefónica. Informar que es posible deba esperar en la recepción del edificio.
- Enviar las políticas y medidas sanitarias adoptadas para la atención a proveedores y las recomendaciones sanitarias generales.
- Mantener y fomentar el contacto electrónico en todo el proceso.