



MURALTO MADRID PRINCESA

## PROTOCOLOS DE PREVENCIÓN PARA CLIENTES COVID19 JULIO 2020

*Desde Muralto Madrid Princesa somos conscientes de las serias preocupaciones que COVID-19 está causando en todo el mundo, por eso deseamos recordar nuestro compromiso con la salud y la seguridad de todos nuestros huéspedes y colaboradores en estos tiempos difíciles.*

*Al mismo tiempo, queremos expresar nuestro apoyo a todos los afectados, familias y seres queridos, sin olvidar agradecer a todos aquellos que están dando todo su esfuerzo y sacrificio ayudando a los afectados, trabajadores de la salud, comerciantes, fuerzas de seguridad, hoteles. personal y **TODOS** aquellos que colaboran para aliviar esta situación.*

*Somos conscientes de la preocupación de todos los que confían en Muralto Madrid Princesa para disfrutar de su estancia en Madrid y por ese motivo estamos comprometidos en el seguimiento de las instrucciones de las autoridades sanitarias, asegurándonos de estar preparados para enfrentar cualquiera de las circunstancias excepcionales que estamos experimentando. **Nuestra principal prioridad es el bienestar y la seguridad de nuestros huéspedes y miembros del equipo en todo momento.***

*Sobre esta base hemos elaborado diferentes protocolos de actuación que están recogidos en nuestro **Plan de Contingencia COVID19**, y bajo el sello:*



*Tomamos las máximas precauciones aplicando las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y los expertos en salud designados por el Gobierno de España. Todos los miembros de nuestro equipo han recibido instrucciones específicas y se han aumentado las medidas de limpieza e higiene en todo el edificio, con el objetivo de proporcionar entornos seguros y limpios para nuestros huéspedes y colaboradores.*

### En nuestra página web

*Podrá encontrar información actualizada de las acciones que hemos puesto en marcha y a través de ella puede contactar con nosotros para ayudarle a solucionar cualquier duda que pueda surgir sobre su estancia:*

<https://www.youtube.com/watch?v=T4NoryAreBo&feature=youtu.be>  
<https://www.muraltomadridprincesa.com/es/protocoloscovid/>





## En el proceso de reserva

*Al realizar una reserva con nosotros, recibirá los enlaces para poder realizar los trámites de registro de sus datos para agilizar el proceso de entrada en Muralto, así como el pago de los servicios contratados. Solo tendrá que identificarse y presentar su documento de identidad o pasaporte en el momento de la llegada.*

*Si realiza el viaje en avión, le facilitamos el enlace de Sanidad Exterior del Gobierno de España, que deberá completar y presentar a su llegada al aeropuerto. <https://www.spth.gob.es/more>*

## Su estancia en Muralto

*La legislación actual obliga a llevar mascarilla higiénica o quirúrgica en cualquier espacio público, por lo que le rogamos que durante toda su estancia en Muralto Madrid Princesa siga estas 3 normas básicas:*

- **Llevar mascarilla siempre que esté fuera de su apartamento. Nuestro personal la llevará en todo momento.**
- **Mantener una distancia de al menos 1,5 m con otras personas**
- **Realizar un lavado o higienización constante de manos.**

*Si ha realizado el check in online a través de nuestra aplicación, sólo tendrá que identificarse, presentar su documento de identidad o pasaporte, firmar digitalmente que todos los datos son válidos y recibirá en su móvil la tarjeta de registro con todos los datos de su reserva y de su apartamento. Nuestro equipo le indicará en qué planta se encuentra y le facilitará toda la información necesaria para que disfrute al máximo de su estancia.*

*Si no ha realizado el pago antes de su llegada, podrá gestionarlo a través del enlace que recibirá en su móvil o directamente en el dispositivo de pago disponible en recepción.*

*La factura se la enviaremos al email que nos indique, de este modo reducimos la cantidad de papel y tóner de impresora que utilizamos en este proceso.*

*Tanto la tablet de firma electrónica como las llaves de apertura del apartamento son desinfectadas antes de ser entregadas a cada cliente.*

*En todas las zonas comunes y en diferentes áreas del edificio, encontrará dispensadores de gel hidro alcohólico. En su apartamento dispondrá de un **Kit de Bienvenida** con mascarilla y gel hidro alcohólico.*

*Disponemos de cartelería impresa y digital en diferentes zonas, incluyendo su apartamento, con las recomendaciones generales de prevención, normas de actuación y el contacto con nuestro equipo que está a su disposición en todo momento para ayudarle, así como información detallada sobre los centros de salud y hospitales cercanos y teléfonos de emergencias.*





También hemos incorporado **nueva señalética en el suelo de diferentes zonas** para identificar la distancia de seguridad con otros clientes.

Para poder mantener la distancia interpersonal en las zonas comunes, hemos establecido unos **aforos máximos en la zona del hall y salones de la entreplanta**. Es posible que en función de la afluencia de clientes en determinados momentos, tengamos que solicitarles que se sitúen en otras zonas del hotel o esperen en el exterior hasta que el límite de aforo vuelva a la situarse en el número de personas adecuado.

Se han establecido **recorridos de entrada y salida** con el fin de evitar aglomeraciones en determinados momentos y respetar las distancias de seguridad. Nuestro equipo le ayudará e informará cuando lo necesite.

**Hemos ampliado la capacidad, comodidad y velocidad con nuestros nuevos ascensores**, pero debe tener en cuenta que de manera temporal, solo podrán viajar juntas aquellas personas que convivan en el mismo apartamento.

Nuestro **nivel de limpieza era ya uno de los aspectos mejor valorados** por todos nuestros clientes y para prevenir cualquier contagio, **hemos incrementado la periodicidad** de todo este proceso, tanto en las zonas comunes de Muralto como antes, durante y después de ocupar su apartamento. Estos procesos están basados en los protocolos que se han establecido a través de diferentes organismos públicos y privados, tales como el Instituto para la Calidad Turística de España (ICTE), los recogidos en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid no 149 de 20 junio 2020 o los protocolos de prevención tanto de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC) y el Plan de Prevención de Riesgos Laborales específico para Muralto elaborado especialmente por el COVID.

Más concretamente, la limpieza de zonas comunes, ascensores y aseos, por ejemplo, se realiza al menos 4 veces al día y disponemos de personal de limpieza de manera constante en el hall.

## En su apartamento

Deseamos que disfrute de su estancia y que su preocupación sea sólo cómo sacar el máximo partido a su visita a nuestra ciudad.

Encontrará diferentes sellos con el logo **MURALTO SEGURO / STAY SAFE** en la entrada del apartamento y de las estancias o en elementos que se encuentran dentro de él, como el menaje de la cocina, el mando de la TV o el teléfono. Estos sellos indican que **todos los elementos han sido desinfectados e higienizados** siguiendo los protocolos mencionados anteriormente.

Nuestro equipo está para ayudar y asesorar, además de facilitarle los procedimientos en el caso de que presente alguno de los siguientes síntomas: **Fiebre, tos o dificultad respiratoria**.



*Todo el equipo de Muralto se ha formado y tiene la información para actuar, en caso de ser necesario, siguiendo los protocolos de las Autoridades Sanitarias y nuestro Plan de Contingencia.*

*En relación a la ropa de cama y baño, disponemos del **Certificado de Higiene de lavandería de la empresa ELIS**, en el cual se garantiza que:*

- *Toda la lencería como toallas o ropa de cama, se tratan con oxígeno puro.*
- *Existe una barrera sanitaria tanto en la lavandería como en hotel donde NO se cruza ropa sucia con limpia en ningún momento.*
- *Se ha realizado una formación de cada empleado responsable en la propia lavandería para conocer todos los procedimientos y poder transmitirlos a nuestros huéspedes.*
- *Se realiza la esterilización de los carros de ropa diaria.*

## **Nuestro Servicio de Desayuno**

*La **calidad de nuestro desayuno buffet** se ha visto reconocida durante todos estos años y deseamos que siga disfrutando de este servicio mientras se aloja en Muralto.*

*Si lo desea, puede acceder a nuestra sala de desayunos, previa reserva de mesa y horario, donde nuestro personal le servirá su desayuno. Hemos **ampliado el horario de este servicio 1 hora más, de 7 a 12 horas.***

*Si lo desea y para que pueda disfrutar de una manera más cómoda de su desayuno, se lo serviremos cada mañana según sus indicaciones, **en cajas individuales, reciclables y con materiales biodegradables.** Nuestro compromiso con el cuidado de nuestro entorno y con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (ODS) de los que ya cumplimos 9 de los 17 establecidos**, se mantiene y estamos decididos a incrementarlo. Por este motivo encontrará diferentes puntos de reciclaje para todos los tipos de residuos que se puedan generar durante su estancia.*

*Todas las bandejas y materiales que se **entregan en su apartamento han sido previamente desinfectados** por nuestro equipo de desayunos. Los proveedores que nos sirven cada uno de los productos, pasan un control previo a través de la encargada de recepción de mercancías, donde se aplican los **protocolos de APPCC**, establecidos por nuestro colaborador QUIMICRAL.*



## Nuestro Equipo

Además de haber **recibido la formación e información** necesarias para actuar en caso de una sospecha de cliente o empleado afectado por COVID19, los uniformes que utiliza nuestro personal son enviados a nuestros servicios de limpieza para ser desinfectados e higienizados.

Hay establecido un tipo de limpieza y su frecuencia para cada tipo de uniforme de personal. De la limpieza de uniformes de trabajo se encarga el establecimiento. La ropa personal se guarda en bolsas individuales cerradas durante la jornada de trabajo.

Todos cumplimos los protocolos de **Prevención de Riesgos Laborales** establecidos para Muralto Madrid Princesa por la empresa Quirón Prevención.

## Sistemas de climatización

Disponemos de certificado de limpieza de filtros de aire por parte de la empresa mantenedora (ENGIE) y se realiza un mantenimiento periódico de todas las instalaciones.

El personal de las empresas de mantenimiento externo lleva los equipos de protección individual adaptados a sus tareas en todo momento, incluyendo mascarilla.

## Medidas de actuación ante la “sospecha o activación” de un posible caso

**Este es un resumen del protocolo establecido en nuestro Plan de Contingencia SI UN CLIENTE ALOJADO COMUNICA SÍNTOMAS COMPATIBLES CON LA ENFERMEDAD:**

- Verificar con el cliente si los síntomas coinciden con: **fiebre, tos, sensación de fiebre alta, dificultad respiratoria, sensación de falta de aire, de inicio en los últimos 14 días o ha sido diagnosticado de COVID-19 en los últimos 14 días.**
- A la persona afectada se le pondrá una mascarilla quirúrgica y se le llevará a un área de aislamiento destinada a tal fin.
- La persona acompañante también deberá de utilizar una mascarilla quirúrgica.
- **Tanto si se trata de un cliente alojado como si es un trabajador, el aislamiento y posible cuarentena hasta traslado a centro sanitario según indicaciones de la autoridad sanitaria correspondiente, se realizará en uno de los apartamentos preparados a tal fin.**
- Solicitar su aislamiento en el apartamento hasta recibir instrucciones por parte de los servicios sanitarios.
- Comunicar la situación a los guías en caso de que se trate de un viaje organizado.
- Facilitar atención sanitaria (telefónica o presencial) en el apartamento, en coordinación con los guías si procede.
- Asegurar que exista una valoración médica respecto al posible caso de COVID-19 solicitando la prueba PCR a través del Servicio de Salud correspondiente.
- Una vez adoptadas las medidas anteriores, se procederá a contactar con la autoridad sanitaria a través del 112 / 061 / teléfonos COVID-19 de las Comunidades Autónomas, según lo establecido por cada Comunidad Autónoma.





- *Comunicar a todos los departamentos, especialmente los que puedan requerir acceder al apartamento (limpieza, mantenimiento y desayunos), la situación de aislamiento del apartamento para que se apliquen los protocolos específicos de actuación.*
- *Facilitar aquellos medios que el cliente pueda requerir en relación con la enfermedad: termómetro corporal, medicación...*
- *Mientras no haya confirmación negativa, la persona quedará en aislamiento domiciliario y aplicará las normas establecidas por el Ministerio de Sanidad para aislamientos domiciliarios:*
  - *No salir del apartamento*
  - *Extremar normas de higiene*
  - *Uso de mascarillas quirúrgicas en presencia de otras personas en el apartamento.*
- *En caso de confirmación positiva, deberá estudiarse la posibilidad de traslado del cliente a un centro hospitalario o domicilio particular en las condiciones de seguridad que establecen las autoridades sanitarias para estos casos de traslado. De no ser posible, se establecerá, en colaboración con las autoridades sanitarias un protocolo de actuación según el caso concreto.*

***En todo caso el establecimiento no tiene potestad para retener contra su voluntad a una persona en el establecimiento o en su apartamento. Si el cliente (confirmado o sospechoso de sufrir COVID-19) ya no está en el establecimiento:***

- *Se bloqueará el apartamento durante al menos una semana*
- *Aplicar, previo uso, protocolo específico de limpieza de apartamento de persona contagiada.*

*El Ministerio de Sanidad con fecha 7 de Septiembre de 2020, ha establecido que el cliente debe rellenar una **Declaración Responsable antes de abandonar el establecimiento**. Esta Declaración Responsable (Anexo 5), queda en poder del establecimiento durante 28 días por si es requerido por las Autoridades Sanitarias.*

#### ***Medidas de limpieza:***

- *En la medida de lo posible se le procurará acceso telefónico, internet y TV en el apartamento.*
- *Deberá disponer de ventilación natural al exterior. Se desconectaran los sistemas de recirculación de aire dentro de la unidad de alojamiento, sean sistemas centrales o individuales (fancoils).*
- *Dispondrá de jabón, gel y toallitas desinfectantes, así como de papelería con tapa y bolsas de basura, y vasos de plástico.*
- *Para facilitar las tareas de limpieza y desinfección, se retirará todo el mobiliario y textiles prescindibles del apartamento.*

*En el supuesto (recomendado) de que la limpieza se realice por parte del propio huésped o persona cuidadora, se facilitarán medios e instrucciones para hacerlo. No obstante, al menos una vez a la semana, personal del establecimiento procederá a la limpieza del apartamento siguiendo el protocolo descrito anteriormente para limpiezas tras check-out.*



*El acceso de personal de limpieza a apartamentos de enfermos o sospechosos se hará en condiciones de máxima seguridad frente a COVID-19:*

- *Uso de ropa protectora desechable o lavable (batas, guantes y mascarilla higiénica)*
- *Se mantendrá separación de 2 metros respecto a las personas afectadas.*
- *No se entrará a la unidad de alojamiento afectada el carro de limpieza.*
- *Se utilizarán los protocolos adecuados de limpieza y desinfección equivalentes a los aplicados en el check-out de clientes.*
- *Se desechará o desinfectará tras uso todo material usado en la limpieza (bayetas, fregonas, cepillos...), y se renovarán todas las soluciones de detergentes o desinfectantes que hayan podido ser utilizadas.*
- *Además, en esta tarea se hará uso de las EPI (guantes, mascarilla higiénica, gorro y delantal desechable), y se dispondrá gel hidroalcohólico para su uso al finalizar la tarea y retirarse las EPI. Y en caso de tareas que generen salpicaduras, usar gafas o pantallas (protección ocular) y delantales impermeables.*
- *Las EPI desechables se eliminarán de forma higiénica (bolsa de plástico cerrada) al finalizar la tarea, las EPI reutilizables se desinfectarán adecuadamente.*
- *El personal que realice esta tarea debe recibir capacitación adicional al respecto.*
- *Una vez el cliente afectado abandone el establecimiento:*
- *La unidad de alojamiento, una vez limpiada, quedará bloqueada para su uso por al menos una semana.*
- *En el caso de ser un trabajador afectado, una vez evacuada la persona sospechosa de estar infectada, se procederá a la limpieza de la zona de trabajo en la que estuviera trabajando, especialmente las superficies de trabajo y las herramientas, utensilios o dispositivos con los que estuviera trabajando en ese momento. Dicha limpieza se realizará con una solución de agua con lejía o con paños de limpieza con solución hidroalcohólica según los casos y tipo de dispositivo.*

### **Gestión de ropa de cama y toallas**

- *El huésped colocará la ropa de cama y toallas sucias en una bolsa plástica y la cerrará para que el personal de limpieza la retire y sustituya por ropa limpia. En caso de ser el acompañante o un empleado quien retire esta ropa, deberá hacerlo con guantes, delantal y mascarilla, y evitando sacudir esta ropa. El personal encargado de recoger la ropa, la introducirá en una segunda bolsa identificada como material contaminado para que sea manipulado por los servicios de lavandería con las EPIs adecuadas (mascarilla higiénica y guantes). El lavado de la ropa se hará en ciclo caliente de 60º.*



### **Gestión de Residuos**

- *El huésped dispondrá los restos de basura en bolsas de basura (bolsa 1). Para retirarlas, se usarán guantes con los que se cerrará la bolsa y se colocará en una segunda bolsa (bolsa 2) junto con los guantes y otros residuos generados en la unidad de alojamiento, la cual se dejará junto a la puerta de salida en día y hora acordado con el establecimiento. El personal del establecimiento encargado de su recogida los manipulará con guantes guardándolos en una tercera bolsa (bolsa 3) y se desechará al contenedor de restos.*

### **Reparaciones en el apartamento**

- *Para acceder a las habitaciones que precisen de reparaciones con clientes enfermos que permanezcan en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse con el uso correcto de EPIs (mascarilla, batas y guantes...), los cuales se desecharán a la salida del apartamento y se lavarán o desinfectarán las manos. Si el enfermo está en el apartamento, se mantendrá una distancia superior a dos metros.*

### **Servicio de Alimentos y Bebidas**

- *A todos los clientes que permanezcan en sus alojamientos en condiciones de aislamiento por riesgo de contagio se les facilitará el servicio de comida / bebidas teniendo en cuenta:*
  - *Que la comida, depositada en una bandeja sobre un carro quede fuera del alojamiento y se avise al cliente para que se la entre (el carro no debe entrar). Cuando termine, la debe dejar fuera de la estancia.*
  - *La vajilla sucia y bandeja se manipulará con guantes, (los cuales se desecharán tras su uso) y se lavarán en lavavajillas.*

### **Normas para la persona acompañante**

- *En caso de que la persona afectada conviva con otra persona en la misma unidad de alojamiento (acompañante), esta persona será declarada “contacto estrecho” y se aplicarán las siguientes normas:*
- *En la medida de lo posible se ofrecerá una unidad de alojamiento alternativa a esta persona cuidadora, lo más cercana posible a la primera.*
- *En la medida de lo posible, el acompañante deberá permanecer autoaislado. Si sale, deberá hacer uso de mascarilla.*
- *Se le facilitará al acompañante, en su idioma, las normas para el manejo domiciliario de COVID-19 del Ministerio Sanidad.*



### **Identificación de contactos:**

Por «contacto estrecho» de casos posibles, probables o confirmados se entiende:

- **Cualquier persona que haya proporcionado cuidados** mientras el caso presentaba síntomas o convivientes, familiares y personas que hayan estado en el mismo lugar que un caso mientras el caso presentaba síntomas a una **distancia menor de 2 metros durante un tiempo de al menos 15 minutos.**
- **El servicio sanitario del servicio de prevención** de riesgos laborales, cuando proceda, será el encargado de establecer los mecanismos para la investigación y seguimiento de los contactos estrechos en el ámbito de sus competencias, de forma coordinada con las autoridades de salud pública.
- **Una vez informado, deberá de recoger información sobre qué personas hayan podido estar en contacto con la persona que ha presentado síntomas y notificar de ello a la autoridad sanitaria.**
  - Manejo de los contactos:
  - **Contacto casual con caso posible, probable o confirmado de COVID-19.** Continuará con la actividad laboral normal y se realizará vigilancia pasiva de aparición de síntomas.
  - **Contacto estrecho con caso posible, probable o confirmado de COVID-19.** Se retirará a la persona trabajadora de la actividad laboral y realizará cuarentena domiciliaria durante 14 días con vigilancia activa de los síntomas.

### **Medidas de seguimiento y control:**

- **La autoridad sanitaria, una vez analizada la información sobre la incidencia, determinará las medidas de actuación en cada caso, siendo la primera de ellas una medida de aislamiento que, según las características de la situación, se acompañara o no de otras acciones específicas que determinarán.**



**Anexo 5. DECLARACIÓN RESPONSABLE PARA PERSONAS QUE SE DESPLAZAN PARA COMPLETAR LA CUARENTENA EN SUS LUGARES DE RESIDENCIA HABITUAL**

Yo, \_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_

Mail \_\_\_\_\_, Teléfono \_\_\_\_\_

MANIFIESTO mi decisión tomada libremente y bajo mi responsabilidad de trasladarme a mi residencia habitual, con el objeto de cumplir la cuarentena que me ha sido prescrita por razones de Salud Pública.

DECLARO que dicha residencia se encuentra ubicada en:

CALLE \_\_\_\_\_ MUNICIPIO \_\_\_\_\_

C.P. \_\_\_\_\_ PROVINCIA \_\_\_\_\_ COMUNIDAD \_\_\_\_\_

ME COMPROMETO a realizar dicho traslado en transporte privado tomando las medidas de precaución y distanciamiento estipuladas, realizando el trayecto más corto posible y evitando cualquier parada en ruta que no sea estrictamente necesaria.

El medio de transporte utilizado será (especificar vehículo, matrícula y conductor) :

\_\_\_\_\_

ME COMPROMETO a informar de cualquier modificación relevante, acontecimiento adverso o incidente que pudiese producirse durante el trayecto.

AUTORIZO el uso de los datos personales facilitados a las Consejerías de Sanidad de las Comunidades Autónomas implicadas, con fines estrictamente clínicos y de salud pública.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

Fdo.: \_\_\_\_\_