



# ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN Y CONTENCIÓN ANTE LA CRISIS SANITARIA

## COVID-19

### GUÍA DE ACCIONES PARA EL SECTOR TURÍSTICO

*Actualización 8 de junio de 2020.*

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN .....	3
II.	ANTECEDENTES .....	4
IV.	ASEGURAR LA OPERATIVIDAD DEL ESTABLECIMIENTO .....	6
V.	MEDIDAS DE PREVENCIÓN APLICABLES PARA TODO EL SECTOR TURÍSTICO .....	9
	Medidas de higiene personal .....	10
	Medidas de higiene en los lugares de trabajo .....	11
VI.	MEDIDAS ESPECÍFICAS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE .....	12
	Escenario 1: Prevención .....	12
	Escenario 2: Casos Sospechosos .....	17
	Escenario 3: Casos Confirmados .....	21
VII.	MEDIDAS ESPECÍFICAS EN ESTABLECIMIENTOS CON SERVICIO DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, BARES Y CENTROS NOCTURNOS .....	26
VIII.	MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA LOS SERVICIOS DE TRANSPORTACIÓN .....	29
IX.	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN .....	30
X.	ANEXOS .....	32
	Procedimiento adecuado para el lavado de manos .....	32
	Procedimiento adecuado para la desinfección de manos .....	33
	Definición operacional para la vigilancia de la COVID-19 .....	34
	Hospitales capacitados para el manejo de la COVID-19 en Quintana Roo ....	35
	Cómo ponerse, usar, quitarse y desechar una mascarilla (OMS) .....	35
	Colocación y retiro de equipo de protección (Secretaría de Salud) .....	36
XI.	FUENTES DE REFERENCIA .....	37

## I. INTRODUCCIÓN

Ante la emergencia de salud pública que ha originado la epidemia de COVID-19 (coronavirus), declarada como pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo, la Secretaría de Turismo de Quintana Roo se ha dado a la tarea de desarrollar la presente guía de acciones pertinentes y efectivas, con la validación oportuna de la Secretaría de Salud de la entidad, para el sector turístico. Esta guía pretende ser una herramienta de ayuda para que las empresas o establecimientos turísticos de Quintana Roo se preparen y actúen de forma correcta ante situación actual producida por el virus antes mencionado, en tres escenarios: prevención, casos sospechosos de contagio y presencia de casos confirmados con COVID-19.

Estar debidamente preparados para hacer frente a la pandemia es una responsabilidad compartida entre las autoridades sanitarias y los centros de trabajo destinados a la operación de la actividad económica más importante del Estado. Por ello la estrecha colaboración le permitirá al sector turístico contar con información útil para elaborar sus propios planes de actuación y así garantizar la salud de sus colaboradores y clientes, así como la operatividad de la industria.

Es muy importante que los establecimientos turísticos sigan las pautas preventivas y de acción establecidos en el presente documento, para reducir al máximo los riesgos a la salud que puedan presentarse para los clientes y colaboradores; además de los siguientes beneficios:



El personal no correrá riesgos innecesarios y trabajará en un ambiente sano y relajado, lo que bonificará a la empresa con una mayor y mejor productividad.



Conservarás, y probablemente aumentarás, tus clientes al garantizar la inocuidad de los productos y servicios ofertados.



El establecimiento podría ganar reconocimiento comercial y social al contribuir en el cuidado de la salud de la población local.



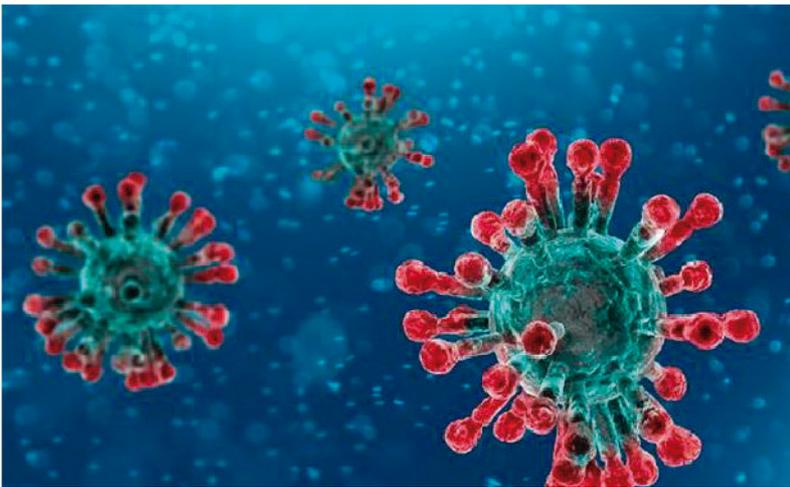
La guía sirve como instrumento de auto capacitación, al estar avalada por la máxima autoridad sanitaria de la entidad y proporcionar aspectos importantes para la prevención y acción ante la COVID-19.



## II. ANTECEDENTES

Los coronavirus son un grupo de virus pertenecientes a la subfamilia de RNA virus encapsulados **Coronaviridae** que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. Se han detectado **coronavirus endémicos** para el ser humano: HCoV-229E, NL63, OC43 y HKU1, capaces de contribuir en número considerable de infecciones leves en las vías aéreas inferiores y superiores. De esta forma, la COVID-19 es la enfermedad infecciosa resultante del coronavirus.

De acuerdo con la OMS, los síntomas más comunes de la COVID-19 son fiebre, cansancio y tos seca. Algunos pacientes pueden presentar dolores, congestión nasal, rinorrea, dolor de garganta o diarrea. Estos síntomas suelen ser leves y aparecen de forma gradual. Algunas personas se infectan, pero no desarrollan ningún síntoma y no se encuentran mal. La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recupera de la enfermedad sin necesidad de realizar ningún tratamiento especial.



### SÍNTOMAS

FIEBRE

TOS SECA

DOLOR DE GARGANTA

CONGESTIÓN NASAL

Como otros virus, la forma de transmisión entre seres humanos es a través del **contacto** con personas contagiadas por el virus. La COVID 19 puede propagarse de persona a persona a través de pequeñas gotas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada exhala, tose o estornuda. Estas minúsculas gotas caen sobre objetos y superficies, de modo que otras personas pueden contraer la COVID-19 si tocan dichos objetos o superficies y luego se tocan ojos, nariz o boca.

En este sentido, es importante señalar que el Comité Nacional para la Vigilancia Epidemiológica (CONAVE) ha proporcionado la **definición operacional** para la vigilancia de la COVID-19, la cual está sujeta a cambios y será actualizada única y exclusivamente por dicho Comité.



## Caso Sospechoso



Persona de cualquier edad que presente enfermedad respiratoria aguda leve o grave y que cuente con alguno de los siguientes antecedentes hasta 14 días del inicio de síntomas:

- a) Haber estado en **contacto** con un caso confirmado o bajo investigación a COVID-19, o
- b) que cuente con antecedentes de viaje o estancia en países (China, Hong Kong, Corea del Sur, Japón, Italia, Irán, Singapur, Francia, Alemania, España y Estados Unidos de América) con transmisión local comunitaria de COVID-19.

## Caso Confirmado



Persona que **cumpla** con la definición operacional de caso sospechoso y que cuente con diagnóstico confirmatorio emitido por los laboratorios certificados por el Instituto de Diagnóstico y Referencia Epidemiológicos (InDRE).

En el **laboratorio estatal de salud pública**, de nivel 2, pueden trabajarse agentes patógenos como la COVID-19 que requieren nivel de contención. Procesa más de 140 tipos de enfermedades de vigilancia epidemiológica. Cuenta con tres certificaciones para asegurar la calidad de los procesos: ISO-9001:2015, NMX-EC-17025 y NMX-EC-15189.

Cabe señalar que en el caso de la COVID 19, el laboratorio estatal realiza la prueba y es el InDRE la institución encargada de validar y emitir el resultado.



## IV. ASEGURAR LA OPERATIVIDAD DEL ESTABLECIMIENTO

Para asegurar la normal operación de los centros de trabajo del sector turístico, en este apartado se pone a disposición de los mismos una serie de medidas generales, para hacer frente a la emergencia sanitaria, que deberán adaptarse y desarrollarse, de acuerdo a las características específicas de cada tipo de empresa o establecimiento.

Las medidas son una adaptación del ejercicio desarrollado para una gripe pandémica, por el Departamento de Salud y Servicios humanos y los Centros para el Control y la Prevención de enfermedades de los Estados Unidos de América; y consta de seis apartados.

1

### Preparación ante el posible impacto del COVID-19 en la empresa

a) Designar a un coordinador y a un equipo de trabajo, para conformar el "Equipo de Gestión de Crisis", que cuente con responsabilidades y funciones bien definidas para que se ocupen de la planificación y coordinación de las labores de respuesta ante la prevención, sospecha y confirmación de casos de COVID-19. En el equipo deberá participar el director general de la empresa, así como directores o jefaturas de departamentos claves relacionados con actividades de limpieza, atención a clientes, recursos humanos, comunicación, entre otros.

b) Establecer las áreas y puestos esenciales, así como los productos (higiénicos, por ejemplo) y servicios fundamentales que se requieren para garantizar el continuo y adecuado funcionamiento del establecimiento durante las fases de la emergencia.

c) Prepararse ante hipotéticos escenarios que puedan significar un aumento o disminución de la demanda de servicios y/o productos que ofrece la empresa.

d) Determinar el impacto posible que significaría la adopción de medidas de control y restricción en los viajes nacionales e internacionales (cierre de fronteras, cancelación de vuelos desde y hacia determinados países, cancelación de eventos de congregación masiva) en la operación y finanzas del establecimiento.

e) Establecer mecanismos de comunicación constante con las dependencias de salud pública, tanto municipales como estatales, con la finalidad de acceder a información oficial y fidedigna sobre el virus en cuestión. En el caso del Estado, la información puede consultarse en:

**<https://qroo.gob.mx/sesa/nuevo-coronavirus-covid-19>**

f) Elaborar y actualizar de forma periódica un plan de comunicación para los casos de sospecha o confirmación al interior y exterior de la empresa. Dicho plan debe contemplar el nombre de contactos importantes (con contactos alternativos) y una red de comunicación que contemple a colaboradores, clientes y proveedores.

g) Probar la eficacia de las medidas antes señaladas a través de simulacros y actualizarlas constantemente.



## 2 Preparación ante el posible impacto del COVID-19 en los colaboradores y clientes.

- a) Prepararse para la posible ausencia de colaboradores conforme puedan avanzar las medidas preventivas, de control y restricción, tales como enfermedad personal o de familiares directos, aislamientos sociales, cierre de centros educativos, estancias infantiles, entre otras.
- b) Establecer medidas para modificar, en la medida de lo posible, la frecuencia y forma de contacto personal como: reuniones o juntas de trabajo, distribución de los espacios laborales, personales y saludos en los que se priorice el contacto físico.
- c) Identificar a colaboradores y clientes clave que tengan requerimientos especiales para asegurar que dichas necesidades sean incluidas en el plan de preparación de la empresa.



## 3 Medidas de Contingencia.

- a) Con base en la definición operacional (ver pág. 36) establecer reglas especiales con

relación a los permisos, para el oportuno monitoreo de síntomas, e incapacidad temporal por enfermedad a los colaboradores que presenten sospecha o confirmación de contagio por COVID-19, ya que será necesario el aislamiento social, impidiéndoles desarrollar sus labores con normalidad.

b) Poner en acción las medidas necesarias para evitar la propagación del virus en los centros de trabajo como: limpieza y desinfección, higiene personal y respiratoria, seguir el protocolo para estornudar y/o toser (ver pág.11).

c) Determinar las formas y medios de transferencia de los conocimientos, datos e información importante relacionada con la operatividad de determinados puestos o áreas claves para el correcto funcionamiento de la operación.

## MEDIDAS DE CONTINGENCIA



## 4

### Asignación de Presupuesto para la Protección del Personal y Clientes.

- a) Disponer de una partida presupuestal extraordinaria que permita a la empresa hacer frente de una manera adecuada a los diferentes escenarios planteados ante la emergencia sanitaria.
- b) Poner a disposición del personal y de los clientes suficientes insumos para evitar el contagio y propagación del virus al interior del establecimiento, tales como: gel antibacterial y jabón para la adecuada higiene de las manos, pañuelos desechables y contenedores para depositarlos, por mencionar algunos, en cada una de las oficinas o áreas de trabajo; así como en los accesos principales de la empresa y en los espacios de mayor concurrencia y/o tráfico de clientes.
- c) En la medida que la operación de la empresa lo permita, mejorar los sistemas de comunicación e información para permitir que áreas o puestos específicos desarrollen sus actividades a distancia.
- d) Asegurar el acceso de colaboradores y clientes a información relacionada con consultas y seguimiento médico durante una potencial emergencia. Si su estructura operacional lo permite, proporcionar en la misma empresa dichos servicios médicos.



## 5

### Instrucción y Comunicación con el Personal.

- a) Difundir con el equipo de trabajo los materiales oficiales de la Secretaría de Salud de Quintana Roo, con información básica de la COVID-19 que incluye la detección de síntomas y formas de contagio, así como medidas de higiene personal, en los hogares y centros de trabajo.
- b) Establecer la operación oportuna del plan de comunicación con mecanismos adecuados, oficiales y oportunos de información, para prevenir situaciones de temor y/o ansiedad entre el personal.
- c) Mantener al personal informado del plan de preparación, prevención y respuesta ante el virus.
- d) Difundir información sobre páginas web, redes sociales y teléfonos de consulta oficiales de los Servicios Estatales de Salud de Quintana Roo y otras instancias sanitarias relevantes.



6

**Sumar y Coordinar Esfuerzos con otras Empresas y Organizaciones.**

- a) Colaborar con las Secretarías de Salud y de Turismo, así como con la Coordinación Estatal de Protección Civil con la finalidad de participar en los procesos de planificación y así alinear los planes y protocolos de la empresa a los de las autoridades. De igual forma, notificar a las instancias antes señaladas, sobre la capacidad de respuesta de la propia empresa o establecimiento.
- b) Informar a las dependencias de Turismo, Salud y Protección Civil sobre los recursos, productos y servicios con los que la empresa podría contribuir durante la permanencia de los diferentes escenarios de emergencia.
- c) Compartir las buenas prácticas de su empresa o centro de trabajo, con otras empresas o establecimientos, organizaciones gremiales y autoridades con la finalidad de mejorar los esfuerzos de prevención y la capacidad de respuesta, no sólo del sector turístico sino de todo el aparato productivo de la entidad.



**V. MEDIDAS DE PREVENCIÓN APLICABLES PARA TODO EL SECTOR TURÍSTICO**

Es importante fortalecer la práctica de acciones para el cuidado de la salud y evitar el contagio de enfermedades respiratorias. Para lo anterior, los organismos sanitarios a nivel local, federal y mundial ponen a disposición de la población en general varias medidas para prevenir la propagación y reducir al máximo la probabilidad de contraer la enfermedad COVID-19.



**LAVADO DE MANOS**



## Medidas de Higiene Personal

1. Lavarse las manos a fondo y con frecuencia con agua y jabón o utilizando un desinfectante a base de alcohol al 70%, para matar los virus que pudieran estar en las manos.

2. Mantener un adecuado aseo de las uñas (cortas y cuidadas), evitando el uso de anillos, pulseras, relojes u otros elementos que puedan dificultar la adecuada higiene de las manos.

3. Evitar el contacto directo y cercano, así como mantener una distancia mínima de 1 metro con cualquier persona que presente síntomas de infecciones respiratorias tales como: fiebre, congestión nasal o secreción de moco, tos y estornudo recurrente.

4. Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca ya que las manos al estar en contacto con muchas superficies pueden recoger el virus y transmitirlo por alguna de las vías ya mencionadas.

5. Quédese en casa si tienen síntomas o enfermedades respiratorias y acudir al médico si se presenta fiebre mayor a 38°C, dolor de cabeza, dolor de garganta, escurrimiento nasal, etc.

6. Adoptar y difundir una buena higiene de las vías respiratorias, es decir, cubrirse la boca y la nariz con el codo doblado o con pañuelos desechables al toser o estornudar. El pañuelo utilizado debe ser desechado de forma inmediata.

7. Limpiar y desinfectar con alcohol, toallitas desinfectantes o solución clorada cotidianamente superficies y objetos de contacto frecuente al menos una vez por día.

**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO  
OPORTUNIDADES

**SESA**  
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD

# JUNTOS

## EVITEMOS EL CORONAVIRUS EN QUINTANA ROO Y OTRAS ENFERMEDADES

**Lávate las manos frecuentemente con agua y jabón.**

**Cúbrete nariz y boca con el lado interno del brazo al toser y estornudar o usa pañuelos desechables.**

**No te toques los ojos, nariz y boca con las manos sucias.**

**Mantén desinfectadas las superficies de tu casa, escuela y oficina; así como objetos de uso común.**

**Quédate en casa si presentas infección respiratoria, y si superas los 38° C de fiebre acude a tu unidad de salud.**

**PARA MÁS INFORMACIÓN**  
MARCA SIN COSTO AL **800.83.29.198**  
DE LUNES A VIERNES DE 8AM A 4PM, O FINES DE SEMANA Y DÍAS FESTIVOS DE 7AM A 7PM

**CONSULTA NUESTRO SITIO WEB**  
**CÓDIGO QR-CORONAVIRUS**

QROO gob.mx/sesa

## Medidas de higiene en los lugares de trabajo

En las empresas, el personal deberá empezar a adoptar las medidas que se plantean a continuación, incluso si Quintana Roo permanece en la **etapa 1**: importación viral, de acuerdo con el modelo de la OMS, en la cual deben **reforzarse** las acciones de prevención.

1. Vigilar diariamente el estado de salud de los colaboradores.
2. Asegurar que los lugares de trabajo estén limpios y sean higiénicos.
3. Mejorar el inventario de productos de limpieza y de material de protección para evitar quedarse sin ellos
4. Realizar limpieza y desinfección frecuente de las superficies; por ejemplo, lavabos, suelos, manijas de las puertas, pasamanos, barandales, escritorios y mesas; y objetos como teléfonos, teclados, sillas, lámparas, etc.
5. Para las tareas de limpieza, hacer uso de guantes de nitrilo y solución clorada recién preparada (para un litro: 40 mililitros de cloro líquido y el resto de agua) o con alcohol al 70%.

6. Capacitar al personal sobre el adecuado lavado de manos y en general la adopción de buenos hábitos para prevenir enfermedades en diferentes espacios sociales.

7. Colocar carteles que fomenten la adopción y refuercen la capacitación sobre los hábitos de prevención (lavado de manos y estornudo de etiqueta, por ejemplo), en áreas del personal y los clientes.

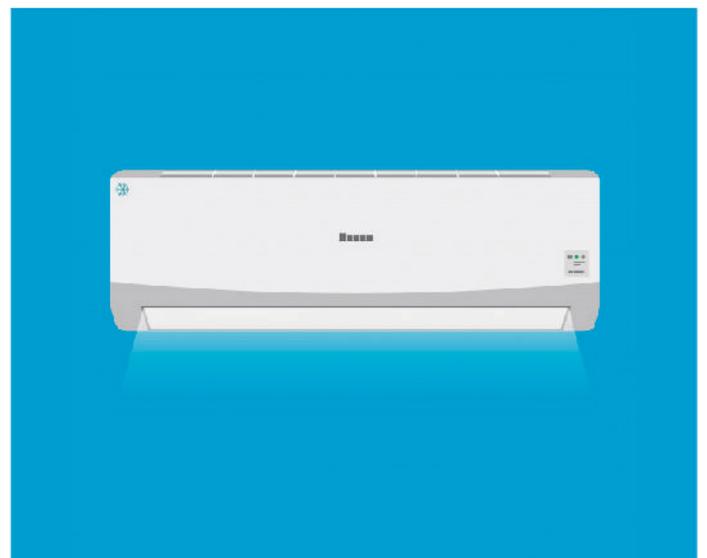
8. Garantizar la disponibilidad suficiente de agua y jabón para el lavado de manos del personal y los clientes.

9. Colocar dispensadores suficientes de desinfectante de manos en lugares visibles para el personal y los clientes. Éstos deben ser recargados frecuentemente.

10. Garantizar la disponibilidad de pañuelos desechables para las personas (colaboradores, proveedores y clientes) con necesidad de toser o estornudar frecuentemente, junto con depósitos de basura con tapa para el desecho higiénico de los mismos.

11. Comunicar claramente a sus colaboradores que, en caso de presentar síntomas respiratorios, sospecha de la COVID-19 y, evidentemente confirmación de la misma, su ausencia se justificará como licencia por enfermedad.

12. Mantener la climatización a una temperatura de entre 23 a 26 °C, asegurando una renovación suficiente del aire. Revisar el sistema de aires acondicionados y la limpieza de los filtros.



## VI. MEDIDAS ESPECÍFICAS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

### Escenario 1: PREVENCIÓN

Debe tomarse en cuenta que los establecimientos de alojamiento turístico son entornos caracterizados por una importante concentración y tránsito de personas, con una estrecha relación de convivencia, por lo que éstos se convierten en puntos de fácil presencia o transmisión de casos de COVID-19. Ante lo anterior, es conveniente adoptar medidas de prevención elementales para cada área y así reducir la probabilidad de presencia y propagación de casos de enfermedad entre el personal y los clientes.

#### Dirección General o Gerencia

A la dirección general le corresponde la coordinación y gestión de cualquier incidencia que ocurra en el establecimiento, por lo que debe considerarse las siguientes medidas preventivas.

1. Garantizar recursos económicos, materiales y estratégicos suficientes para desarrollar todas las medidas de prevención previstas en la presente guía y aquellas recomendadas por las autoridades sanitarias locales, estatales, federales y mundiales.
2. Conformar el comité de gestión de crisis, asignar responsabilidades y funciones específicas para los miembros, a fin de prevenir la presencia del virus en los establecimientos y dar respuesta oportuna a los casos de sospecha y confirmación de COVID-19. El comité debería estar conformado por los responsables de departamentos como recepción, ventas, comunicación, atención a clientes, recursos humanos, aquellos relacionados con actividades de limpieza; así como asesores jurídicos y sanitarios (autoridades municipales o estatales).
3. Coordinar y en su caso avalar el plan de prevención, acción (ante eventuales casos sospechosos o confirmados) y comunicación (interna y externa) de la empresa elaborados por el comité.
4. Garantizar las facilidades necesarias para que el comité de crisis desarrolle simulacros y acciones elementales para poner a prueba el adecuado funcionamiento de los planes.
5. Revisar, y en caso de ser necesario, actualizar las pólizas de seguro y contratos laborales.
6. Capacitar y sensibilizar al personal sobre la importancia de la adopción de medidas de prevención en el establecimiento y buenos hábitos personales para evitar el contagio de enfermedades.
7. Identificar, analizar y modificar aquellos procesos de interacción donde se pueda reducir el contacto directo entre empleado y clientes.
8. Registrar las acciones emprendidas especificando la fecha, hora, participantes, responsables; y salvaguardar toda la documentación generada como: listas de asistencia a pláticas o cursos de capacitación y/o sensibilización, bitácoras de limpieza, controles de mantenimiento y comprobantes de productos y servicios.
9. Gestionar los permisos y/o bajas temporales del personal ante la sospecha o confirmación de enfermedad por coronavirus.

## Recepción

1. La información oportuna a los huéspedes es fundamental para las acciones de prevención, por lo que al momento del Check-in el equipo de recepción debe poner a disposición de los clientes información genérica o específica de acuerdo al plan de acción y de comunicación, así como de la etapa de emergencia en la que se encuentre el Estado.

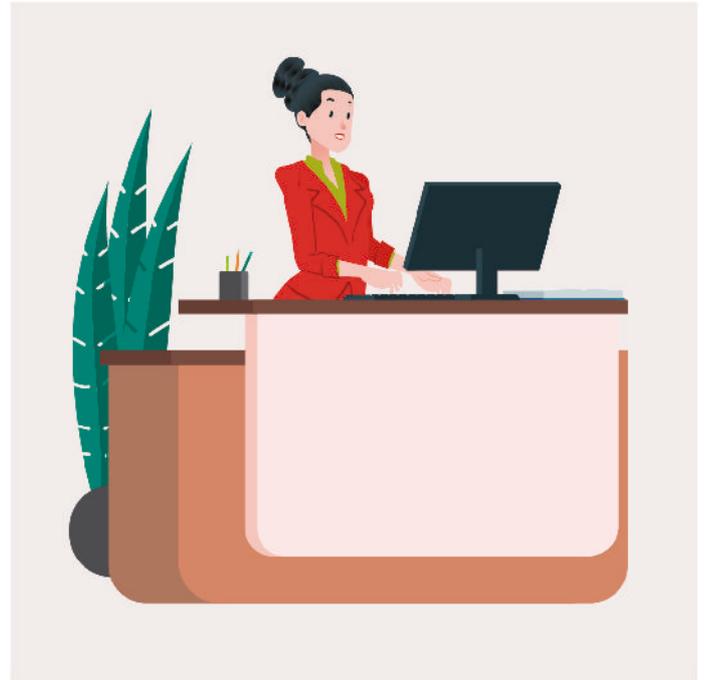
2. Poner a disposición de los clientes los números telefónicos de asistencia al turista de la SEDETUR (**800 277 4780**) e información sanitaria de SESA (**800 004 4800/ 800 832 9198**) para que puedan solicitar asistencia o información adicional si así lo desean.

3. Dotar a la recepción de gel desinfectante, pañuelos desechables y contenedores con tapa y pedal para su adecuado manejo. La OMS no recomienda el uso de cubrebocas ya que no se ha validado su efectividad y por el contrario podría generar una **falsa** sensación de seguridad y bajar la guardia ante las medidas de prevención, así como un clima de estrés y pánico.

4. Ofrecer productos desinfectantes a los clientes para la descontaminación de piezas de equipaje a su llegada al hotel.

5. El mostrador, teléfonos, elementos para escritura, campanilla, equipo de cómputo, entre otros, deberán limpiarse y desinfectarse de forma frecuente, es decir, por lo menos **dos veces por turno**.

6. Para evitar que el personal de recepción se vea contagiado, éste deberá evitar el saludo físico (abrazos, besos, estrechar manos) con los clientes y colaboradores del hotel.



7. Evitar el intercambio de objetos con los clientes y entre colaboradores. En caso de que el intercambio sea estrictamente necesario, se deberá realizar un adecuado lavado y desinfección de manos.



¡EL CARIBE MEXICANO PERMANECE ALERTA  
CON RIGUROSAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL COVID-19!

¡DESCARGA GUEST ASSIST!  
WWW.GUESTASSIST.MX

PONEMOS A TU DISPOSICIÓN NUESTRO CALL CENTER  
PARA CUALQUIER INFORMACIÓN TURÍSTICA

DESDE MÉXICO: Número gratuito **800 277 4780**

DESDE ESPAÑA: Número gratuito **900 985 288**

DESDE USA Y CANADÁ: Número gratuito **185 5267 3363**

DESDE BRAS L: Número gratuito **0800 891 3052**

DESDE INGLATERRA: Número gratuito **0808 234 5859**

DESDE EL RESTO DEL MUNDO: Número con costo **00+521+998 868 5180**



## Ama de llaves

1. Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes de nitrilo y solución clorada recién preparada (para un litro: 40 mililitros de cloro líquido y el resto de agua) o con alcohol al 70%.
2. Reforzar las medidas y periodicidad establecidas en el programa de limpieza y desinfección regular del hotel, poniendo especial énfasis en las áreas comunes como salones, baños, restaurantes, centros de espectáculos, zonas infantiles, etc.
3. Es necesario poner una especial atención en las superficies y objetos con mayor tránsito y uso de clientes y colaboradores como son: elevadores, botones, manijas, pasamanos, etc.
4. Para los muebles de superficies blandas como colchones, sillones o sofás, sillas, etc., hacer uso de la limpieza y descontaminación por vapor.
5. Ventilar todas las habitaciones y áreas comunes diariamente.
6. En los carritos de limpieza se debe contar permanentemente con gel o solución desinfectante para manos, así como pañuelos desechables, guantes y bolsas para basura.
7. Utilizar ropa, fibras, esponjas, bolas y otros productos de limpieza específicos, identificándolos por patrones de colores o etiquetas para evitar la contaminación cruzada.
8. Para el manejo de ropa de cama, toallas, ropa en general y otros productos textiles sucios se deberá utilizar guantes, evitando en todo momento sacudirlos.

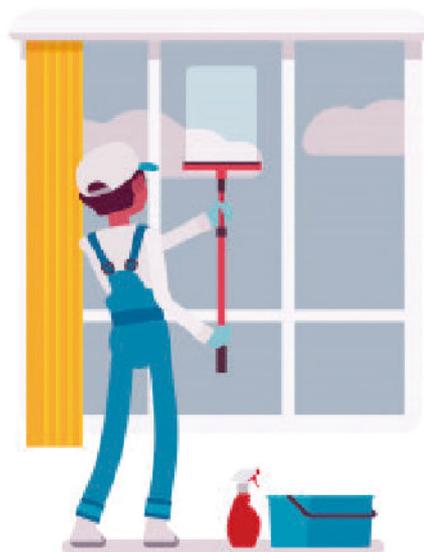


9. En el área de lavandería, las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado completos a una temperatura de entre 60 a 90°C.



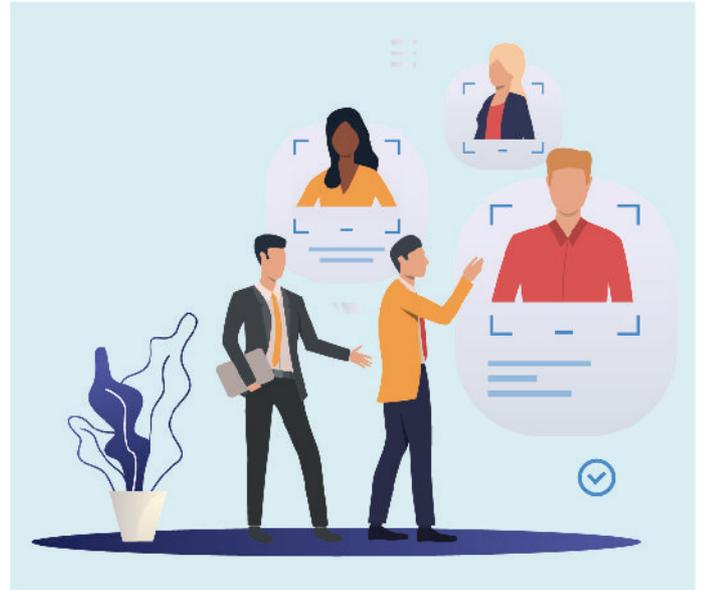
## Mantenimiento de Servicios Técnicos

1. Los encargados de los servicios técnicos deberán comprobar el adecuado funcionamiento de todos los equipos de lavavajillas y equipos automáticos de lavandería del hotel o realizar los procedimientos necesarios para ello, considerando que la temperatura necesaria para los mismos debe ser superior a los 80°C y la adecuada dosificación de productos químicos.
2. Revisar por lo menos una vez por turno el adecuado funcionamiento de los dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel higiénico. En caso de ser necesario reparar o remplazar los depósitos.
3. De igual forma, se debe vigilar el correcto funcionamiento y limpieza de sanitarios, lavabos y dispensadores de agua potable.
4. Mantener la climatización a una temperatura de entre 23 a 26 °C, asegurando una renovación suficiente del aire. Revisar el sistema de aires acondicionados y la limpieza de los filtros.



## Recursos Humanos

1. Control diario del estado de salud de los colaboradores. Ante la mínima presencia de síntomas relacionados con la COVID 19, tales como fiebre, tos seca, dificultades para respirar, cansancio y fatiga, entre otros; enviar directamente con los servicios médicos del hotel (si existe la disponibilidad de ellos) o poner a la persona en contacto con los Servicios Estatales de Salud (**800 004 4800/ 800 832 9198**) para solicitar una prueba de análisis.
2. Difundir, a través de intranet, correos, circulares, oficios, carteles de señalización, etc; para contribuir en la formación de los colaboradores sobre cómo realizar las tareas diarias y usar los equipos y materiales de protección individual de una forma más segura y efectiva.



## Restaurantes, Bares y Centros Nocturnos

Favor de revisar el apartado VII de esta guía (página 28) en el que se desarrollan las medidas específicas de prevención y acción ante la COVID-19.



## Otras Áreas del Hotel

- Establecer el aforo máximo de las áreas considerando la distancia de seguridad entre las personas.
- Poner a disposición de clientes estaciones de higiene con agua y jabón o gel desinfectante a base de alcohol al 70%
- Mantener un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección de las instalaciones, particularmente en zonas de juego o recreación infantil.
- Poner especial atención a las superficies de contacto y juguetes o utensilios que por sus propias características dificultan las tareas comunes de limpieza.
- Se utilizan productos adecuados y avalados por organismos nacionales y/o internacionales, para garantizar la limpieza y sanitización de las áreas.
- El personal que, por las propias características de su servicio, no pueda mantener el distanciamiento de seguridad deberá hacer uso permanente del equipo de protección personal (cubre bocas, guantes y protección ocular).
- En las albercas mantener la concentración de cloro en el punto más alto posible, pero dentro de los niveles recomendados y legales.
- Reforzar la comunicación, verbal y/o gráfica, sobre la importancia de enjuagarse antes y después de entrar a la alberca.
- Preferentemente hacer uso de vasos biodegradables en las piscinas, o en su defecto asegurarse que los de cristal tengan un frecuente y correcto proceso de lavado y desinfección. En caso de hacer uso de lavavajillas, estas deberán funcionar a temperaturas superiores a los 80°C.

## Escenario 2: CASOS SOSPECHOSOS

En caso de que un huésped o personal del equipo de trabajo del hotel presente síntomas (fiebre, tos seca, dificultades para respirar, cansancio y fatiga) relacionados con el coronavirus, el comité de gestión de crisis deberá:

1. Cerciorarse que la persona cumpla con la definición operacional establecida por la InDRE (consultar página 3).
2. Si el huésped sospechoso no requiere de atención de emergencia, será de obligatoriedad que éste y sus acompañantes se queden en aislamiento social, hasta no tener resultados de las pruebas pertinentes que la autoridad sanitaria realizará para confirmar o descartar la COVID-19.

Habilitar una habitación exclusiva para el huésped sospechoso y una adicional para el resto de personas que le acompañen.

3. Facilitar una mascarilla quirúrgica al huésped e informarle de su uso indispensable siempre que entre alguien a la habitación.
4. En caso de contar con servicio médico en el hotel, deberá notificársele, para que éste visite la habitación del huésped y realizar una valoración

médica. El personal Médico se pondrá una bata apropiada, de preferencia desechable, mascarilla quirúrgica y guantes de nitrilo antes de entrar a la habitación.

5. Los elementos de protección, del personal médico, se desecharán a la salida de la habitación y se lavarán las manos con agua y jabón o procederán con gel desinfectante.

6. El personal médico del hotel (o el comité, en caso de no contar con el servicio) será quien corrobore que se cumpla con la definición operacional y dictamine, en función de la sintomatología, si la persona sospechosa requiere traslado de emergencia a un hospital para su atención. Si el hotel no cuenta con servicio médico, el comité será quien valore la necesidad de traslado.

7. En caso de que la necesidad de la atención sea apremiante deberá notificarse, por el medio más rápido posible, al personal de la ambulancia sobre las características del huésped.

8. Notificar con la mayor antelación posible la llegada de un paciente y sus características a la unidad hospitalaria donde será trasladado. Revisar el anexo 4, de la página 36, con la lista de hospitales capacitados en manejo de COVID-19.

9. Notificar a las autoridades sanitarias, la Unidad de Inteligencia Epidemiológica, mediante el número telefónico 800 0044 800 para atender la enfermedad COVID-19.

10. Los servicios de salud locales tienen la responsabilidad de confirmar el caso sospechoso, así como decidir sobre el lugar de la toma de muestra para su posterior estudio.

11. El personal involucrado con los casos sospechosos deberá comunicarse con sus autoridades



correspondientes y de esta forma ser notificado como contacto y realizar la vigilancia epidemiológica pertinente para salvaguardar su salud.

12. Comunicar a todos los departamentos del hotel, particularmente a los que puedan requerir entrar a la habitación del huésped sospechoso por motivos de limpieza y mantenimiento de la habitación, así como la dotación de alimentos y bebidas, la situación de aislamiento social para limitar al máximo posible dichos servicios.

13. Si es estrictamente necesario entrar a la habitación, en cada contacto con el cliente o el entorno del mismo, se recomienda el uso de mascarilla quirúrgica (ver pág. 37 para su correcta colocación y desecho) y guantes de nitrilo, así como mantener una distancia de por lo menos dos metros del cliente. Al salir de la habitación, proceder al adecuado aseo o desinfección de manos.

14. Facilitar los elementos que el cliente pueda requerir en relación con la enfermedad COVID-19, tales como termómetro corporal, medicina previamente prescrita, mascarilla quirúrgica, pañuelos desechables, gel antibacterial, etc.

15. Continuar con las medidas de limpieza y desinfección.

16. Redoblar las acciones de comunicación con el personal y los huéspedes para la adopción de buenos hábitos para prevenir enfermedades.



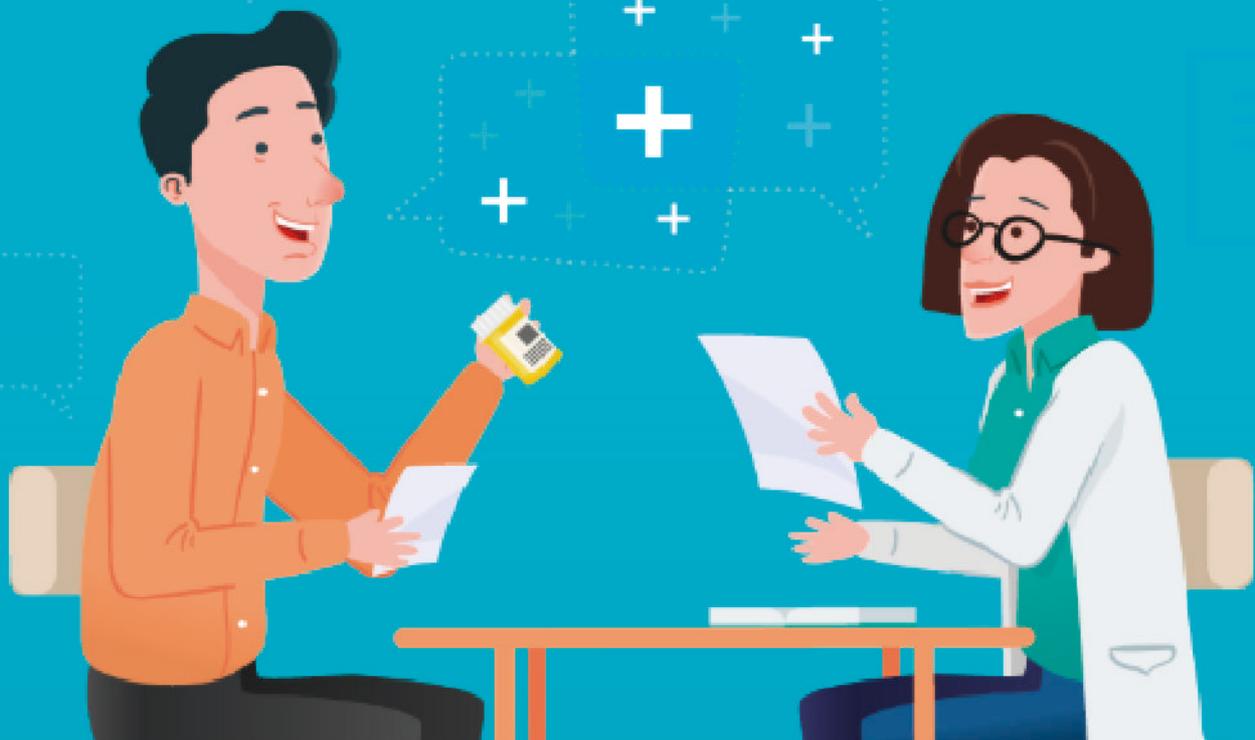
### **Nota Importante:**

el personal del hotel que haya identificado un caso sospechoso, es responsable de evitar el pánico en su ámbito laboral y de manejar con ética y profesionalismo la situación. No difundir información apócrifa. Es indispensable recordar que la única vocera oficial es la Secretaría de Salud de Quintana Roo, por lo que será ésta quien informe a los pacientes analizados su situación de riesgo y el resultado de las pruebas de laboratorio que descartaran o confirmaran la enfermedad COVID-19.

## Si el caso de sospecha se presenta en la plantilla laboral:

1. Se deberá mantener al personal en aislamiento domiciliario hasta que los servicios sanitarios valoren su situación y determinen las medidas a seguir.
2. Se procederá a la desinfección preventiva del puesto de trabajo y objetos en su entorno que pudieran ser compartidos con el resto de los empleados.
3. En caso de confirmarse el positivo, serán las autoridades sanitarias quienes investiguen los contactos con esta persona y comunicará al hotel y/o personas afectadas las medidas preventivas a aplicar.

4. Mantenga contacto periódico, pero a distancia, con la o las personas sospechosas para conocer su estado de salud y brindar la asistencia de la empresa en la medida de lo posible.
5. El departamento de recursos humanos debe controlar el cumplimiento del período de cuarentena de los colaboradores con posibilidad de infección o enfermos de COVID-19.



### Escenario 3: CASOS CONFIRMADOS

Una vez realizadas las pruebas pertinentes por parte de la autoridad sanitaria y que ésta haya confirmado que el cliente es positivo de la COVID-19, el comité de gestión de crisis del hotel deberá:

1. Mantener el aislamiento social del cliente en una habitación debidamente ventilada, para que su salud pueda ser vigilada, garantizando permanentemente su comodidad, alimentación e hidratación. La habitación deberá, preferentemente, estar lejos de otros huéspedes a fin de salvaguardar la integridad del mismo y que sus derechos humanos no se vean violentados.
2. Proporcionar al cliente una mascarilla quirúrgica y hacerle hincapié de la importancia de portarla mientras comparta el espacio con otras personas como sus acompañantes, personal médico y personal de limpieza y mantenimiento de la habitación.
3. Limitar el movimiento del huésped fuera del cuarto y minimizar el uso de espacios compartidos al interior como pudieran ser la estancia, cocina, baño, etc.
4. Garantizar que el aislamiento social y el período de vigilancia sea de 14 días, tiempo necesario para asegurar la resolución total del huésped y evitar el contagio de alguien más.
5. Gestionar los insumos necesarios para la protección del personal, con la finalidad de implementar puestos de protección afuera de la habitación del cliente, o en un lugar cercano a ésta, y que sean de fácil acceso. Por ejemplo, en una mesa contar con gel antibacterial, mascarillas quirúrgicas, guantes, productos químicos para desinfectar.
6. Minimizar en la medida de lo posible la cantidad de personal que entre en contacto con el cliente confirmado con COVID-19.
7. Asegurarse de que el personal que sea designado para la atención del o los huéspedes con casos confirmados deberán hacer uso, en cada contacto con el cliente o el entorno del mismo, de mascarilla quirúrgica y guantes de nitrilo, así como mantener una distancia de por lo menos dos metros del cliente. Al salir de la habitación, proceder al adecuado aseo o desinfección de manos.
8. Implementar procedimientos específicos para la limpieza y desinfección, suministro de alimentos y bebidas y tareas de mantenimiento o reparación de la o las habitaciones. Éstos se muestran a continuación.



## Procedimiento para la Limpieza y Desinfección de Habitaciones

Una vez realizadas las pruebas pertinentes por parte de la autoridad sanitaria y que ésta haya confirmado que el cliente es positivo de la COVID-19, el comité de gestión de crisis del hotel deberá:

1. Asignar a un equipo único para esta tarea, con la finalidad de que se especialicen en el procedimiento y así disminuir posibles errores en su ejecución. El personal de limpieza asignado, de preferencia, no deberán presentar comorbilidades (diabetes, hipertensión, obesidad, etc.)
2. El procedimiento se realiza con la permanencia del huésped con caso confirmado de COVID-19.
3. Previo al ingreso a la habitación el personal de aseo deberá retirarse los objetos de uso común que trajera consigo, tales como carteras, celulares, audífonos, etc.
4. La persona de aseo se pondrá un delantal apropiado, de preferencia desechable, mascarilla quirúrgica y guantes de nitrilo antes de entrar a la habitación. Bajo ninguna circunstancia, el carro de limpieza debe entrar a la habitación.
5. Retirar la ropa de cama, las toallas y ropa utilizada por el huésped y ponerlas en bolsas rojas designadas para los residuos peligrosos biológicos infecciosos (diferentes del resto) hasta el momento de lavarlas, advirtiéndolo de ello al personal de lavandería para su manipulación higiénica.
6. El material utilizado para el aseo será exclusivo para cada habitación y huésped confirmado.
7. El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, vasos, etc.) se eliminará mediante su introducción en una bolsa de plástico que cierre herméticamente, y se desechará en la basura.



8. Hacer una limpieza adecuada y una desinfección posterior, utilizando la técnica de limpieza de los tres baldes o cubetas: Uno para el lavado y tallado con agua jabonosa (preparada al momento), otro para el enjuagado y secado y uno más para la desinfección con solución clorada recién preparada (para un litro: 40 mililitro de cloro líquido y el rego de agua)

9. Iniciarla desde las zonas menos sucias progresando hacia las más sucias y de las más altas a las más bajas. En general, la limpieza debe ser realizada con movimientos en una sola dirección, para evitar volver a ensuciar las áreas que ya han sido limpiadas. Usar siempre papel desechable para hacer la limpieza.

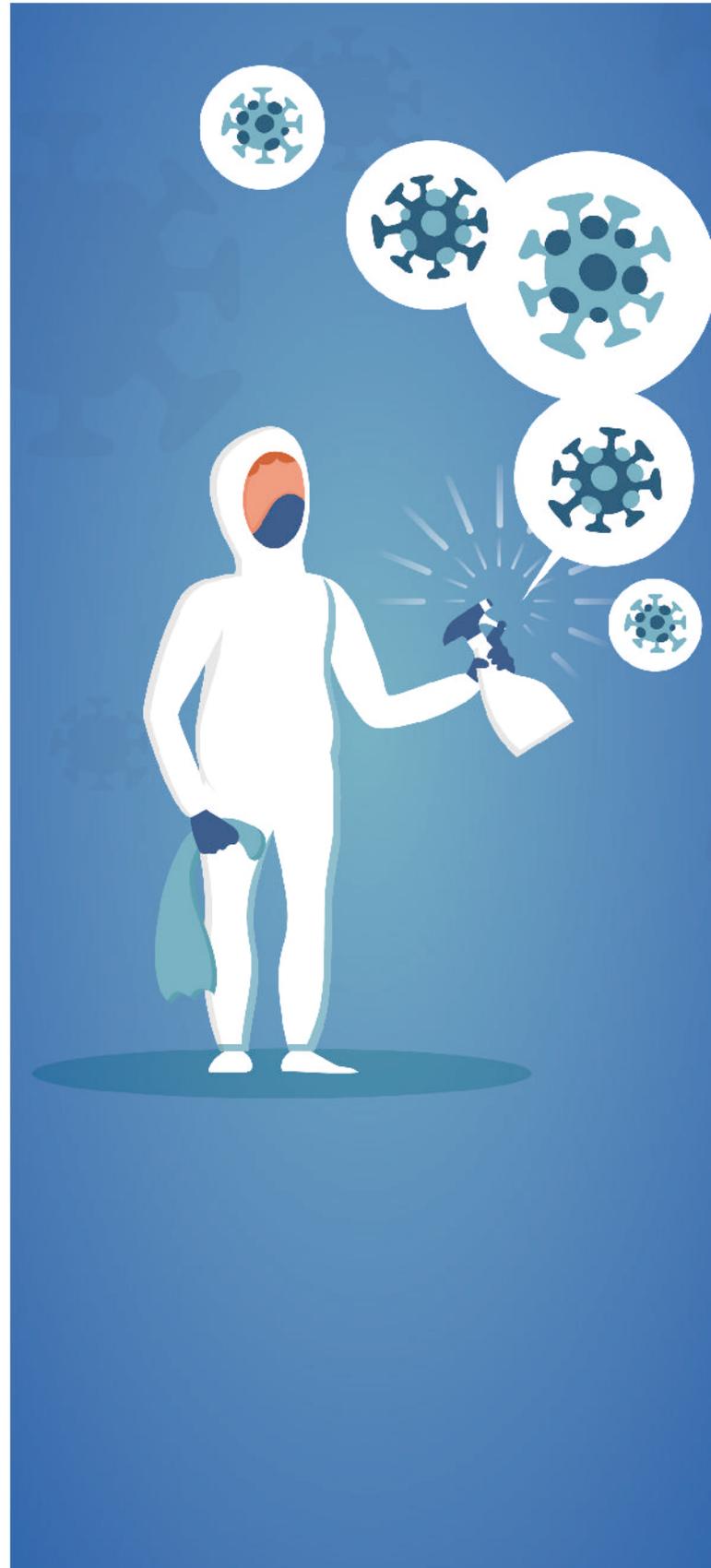
10. Las superficies más altas deben limpiarse con un paño desechable impregnado con agua con detergente, evitando dispersar el polvo. Las paredes, ventanas y puertas deben limpiarse en forma regular, además de cuando estén visiblemente sucias.

11. Tener un especial esmero en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto como manijas, interruptores, teléfonos, controles de televisión y/o del aire acondicionado, mesas, buros, etc. Prestar principal atención a los objetos de uso común.

12. Para los muebles de superficies blandas como colchones, sillones o sofás, sillas, etc., hacer uso de la limpieza y descontaminación por vapor.

13. Al salir de la habitación, proceder al adecuado aseo o desinfección de manos.

14. Cuando el cliente enfermo abandone definitivamente la habitación, retirar y sustituir todas las amenidades de aseo como: rollos de papel higiénico, toallas, bolsas de asco, etc.

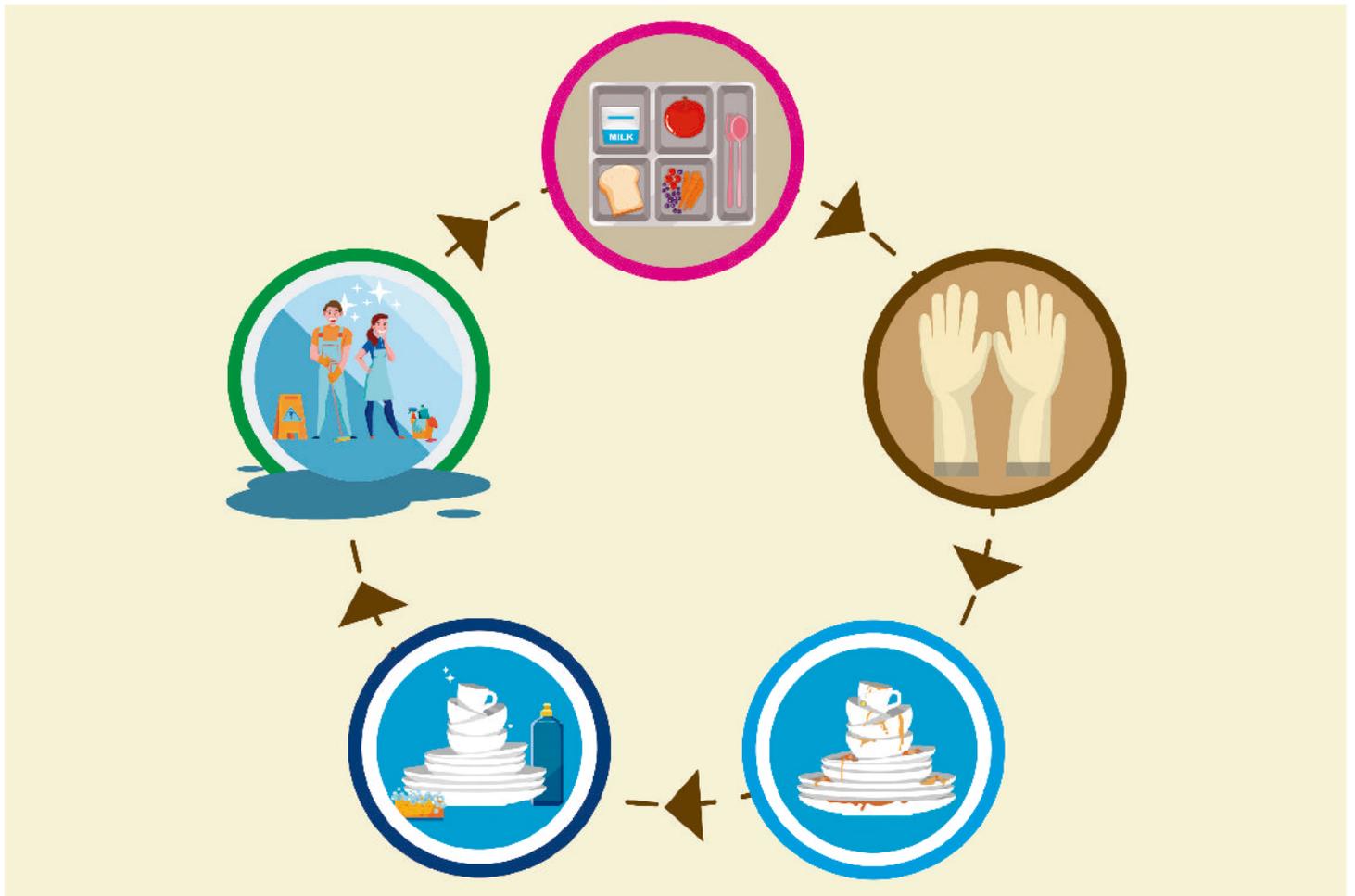


## Procedimiento para el Suministro de Alimentos y Bebidas en la Habitación

1. Los alimentos y bebidas, así como otros objetos requeridos, se depositarán en una bandeja sobre un carro que quedará fuera de la habitación y se avisará al cliente (se debe mantener una distancia de dos metros con el cliente) para que éste la introduzca a la habitación. Cuando termine, deberá avisar a recepción o servicio al cuarto y esperara la indicación del personal (una vez que se haya aproximado a la habitación) para que el huésped deposite fuera de la habitación la bandeja y vajilla sucia.
2. La vajilla sucia y bandeja se manipulará con guantes de nitrilo y se introducirá a bolsas designadas para los residuos peligrosos biológicos infecciosos (diferentes del resto) hasta el momento de

lavarla en lavavajillas, la cual deberá funcionar a las temperaturas adecuadas, es decir, superior a los 80°C.

3. Después de la manipulación de la vajilla y bandeja, y una vez entregadas al área de lavado, se desecharán los guantes de nitrilo y se procederá al adecuado aseo o desinfección de manos.
4. Debe asegurarse que el personal encargado del servicio en la habitación como el de limpieza de vajilla conozca estas instrucciones.



## Procedimiento para Tareas de Mantenimiento Imprescindibles en la Habitación

1. Para acceder a las habitaciones que precisen de reparaciones con clientes enfermos de COVID-19 y que permanezcan en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse previamente con el uso correcto de mascarilla quirúrgica, guantes de nitrilo y delantales.
2. Los elementos de protección se desecharán a la salida de la habitación y se lavarán las manos con agua y jabón o se desinfectarán con gel antibacterial.
3. Además, se deberá desinfectar las manos a su salida, no tocarse la boca / nariz / ojos, y llevar mascarilla si el enfermo está en la habitación, especialmente si éste no la lleva y la distancia es menor a 2 metros.



## Procedimiento para el Lavado de Textiles y Utensilios de Alimentación.

1. Previa manipulación de ropa de cama, toallas, ropa en general, vajilla, bandejas, etc.; el personal deberá protegerse con mascarilla quirúrgica, guantes de nitrilo y delantales desechables.
2. En el caso de los textiles, no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo con la piel.
3. Lavar a máquina con una temperatura de 65°C durante 10 minutos o a 80°C durante 4 minutos. En ambos casos se hará uso de detergente ordinario.
4. En el caso de la vajilla y cristalería, deberá lavarse y desinfectarse a temperaturas superiores a los 80°C.



### Nota Importante:

el personal del hotel, así como familiares o personas que tengan contacto con el huésped deberá estar sensibilizado y evitar tomar fotografías o compartir información con medios de comunicación.

## VII. MEDIDAS ESPECÍFICAS EN ESTABLECIMIENTOS CON SERVICIO DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, BARES Y CENTROS NOCTURNOS.

Para no ver afectada la operación de su establecimiento es importante consultar y seguir las acciones y recomendaciones señaladas a lo largo de esta guía, si bien se presentan medidas específicas para cada giro empresarial del sector turístico, mucha información es aplicable de manera general.

Adicional a la información presentada, previamente a este apartado, a continuación se presentan acciones y recomendaciones que tendrán un impacto positivo en la operación cotidiana de su establecimiento.

1. Ofrecer a los clientes gel desinfectante a la entrada y salida de las áreas de consumo. Es importante, también, instalar dispensadores fijos a los que puedan acceder los clientes.

2. Para evitar contagios entre los clientes y el propio personal, se recomienda mantener la cordialidad, pero evitar saludar de mano, beso o abrazo. De igual forma, se recomienda evitar el intercambio de objetos y en caso de ser necesario lavar o desinfectar las manos inmediatamente.

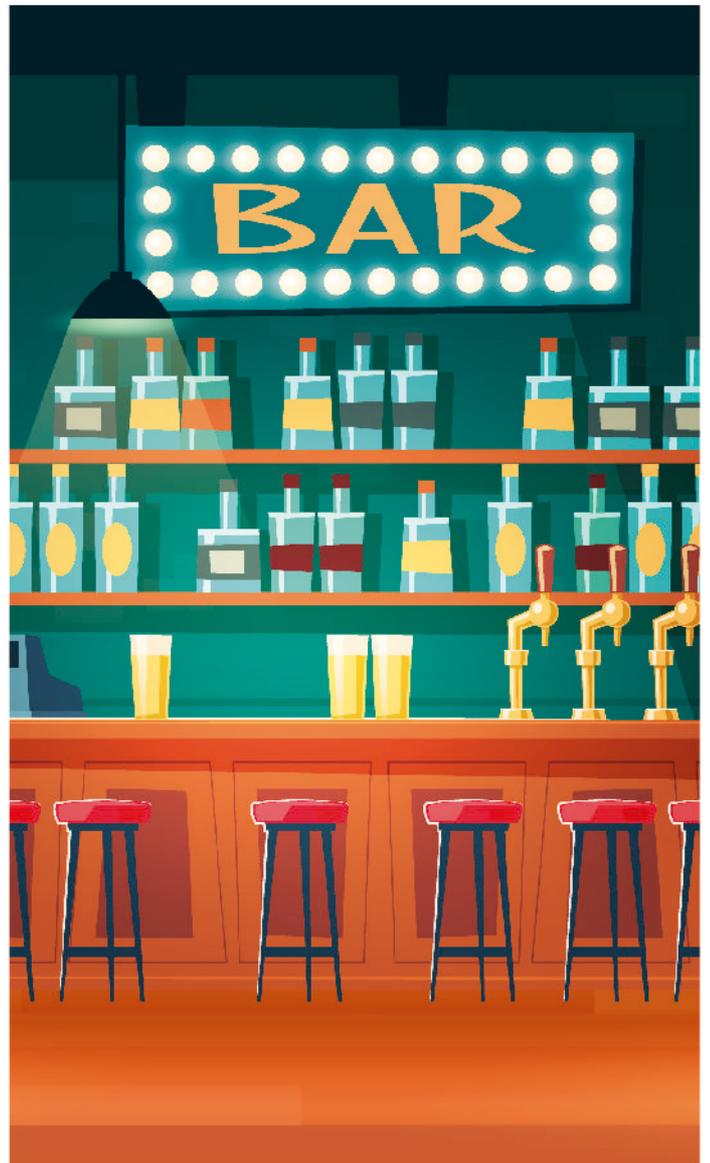
3. Priorizar el servicio a la carta sobre aquellos destinados al autoservicio (buffet) para evitar la manipulación de los alimentos y equipos directamente por parte de los clientes.

4. Si el giro de la empresa es de buffet, o es estrictamente necesario ofrecer dicho servicio en su establecimiento, cambiar con frecuencia (cada 15 minutos o menos) las pinzas, cucharas, cucharones y otros utensilios de servicio. Reforzar la comunicación con los clientes sobre evitar el contacto directo con los alimentos y equipos.

5. Se recomienda dar preferencia, si la calidad de servicio de su empresa lo permite, a los materiales y objetos desechables.

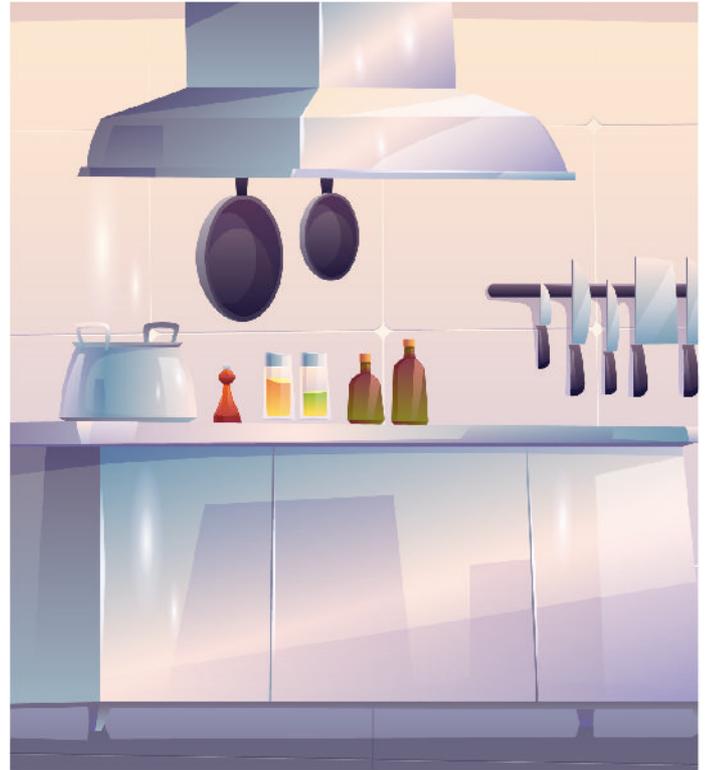
6. Se debe respetar al máximo la capacidad prevista de cada establecimiento, se aconseja apearse a una densidad máxima de 4 personas por cada 10 metros cuadrados.

7. La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de las sillas, de una mesa a otra sea superior a un metro.



## Para la operación de los establecimientos con oferta de alimentos y bebidas:

1. El personal de servicio tendrá que hacer uso de guantes siempre que manipule los alimentos y el equipo. No hacerlo de forma habitual, ni usar mascarillas para evitar el pánico o reacciones infundadas entre el personal y los propios clientes.
2. El personal de servicio tendrá que mantener una adecuada y frecuente higiene de manos, la cual incluirá el lavado y desinfección.
3. Se deberá cocinar los alimentos por encima de los 70°C y mantener adecuadamente la cadena de frío.
4. Mantener, en todo momento, los alimentos protegidos con película plástica, tupperes y etiquetas.
5. Mantener adecuadamente limpios los filtros de aire acondicionado y rejillas de ventilación.



## Limpieza y desinfección

1. Lavar y desinfectar toda la vajilla, cristalería y cubertería, incluida la que no se haya usado pero que haya podido ser manipulada por los clientes, a temperaturas mayores a los 80°C.
2. La mantelería y blancos del establecimiento deben ser lavados de forma industrial a una temperatura de 65°C durante 10 minutos o a 80°C durante 4 minutos haciendo uso de detergente ordinario. Aumentar la frecuencia del cambio de mantelería. En la medida de lo posible, priorizar el uso de elementos desechables.
3. Después de cada servicio, se tendrá que realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, manijas y chapas de

puertas, mostradores de recepción, mesetas, etc., y en general cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos.

4. Ventilar los establecimientos después de cada servicio y asegurar una renovación del aire.



### Si en la plantilla laboral se presentan casos de sospecha de enfermedad por COVID-19:

1. Se deberá mantener al personal en aislamiento domiciliario hasta que los servicios sanitarios valoren su situación y determinen las medidas a seguir.
2. Se procederá a la desinfección preventiva del puesto de trabajo y objetos en su entorno que pudieran ser compartidos con el resto de empleados.
3. En caso de confirmarse el positivo, serán las autoridades sanitarias quienes investiguen los contactos con esta persona y comunicará al establecimiento y/o personas afectadas las medidas preventivas a aplicar. Colabore con las autoridades sanitarias en todo momento y proceso.
4. Mantenga contacto periódico, pero a distancia, con la o las personas sospechosas para conocer su estado de salud y brindar la asistencia de la empresa en la medida de lo posible.
5. Controlar el cumplimiento del período de cuarentena de los colaboradores con posibilidad de infección o enfermos de COVID-19.



## VIII. MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA LOS SERVICIOS DE TRANSPORTACIÓN

Los servicios de transportación son importantes para el sector turístico, ya que no solo se utilizan para la movilidad de los visitantes sino también para la del personal operativo de los establecimientos relacionados con el turismo.

Por tal motivo, se pone a disposición del sector las siguientes pautas para la limpieza de vehículos que han transportado a personas (clientes, colaboradores, operadores o tripulación) con sospecha de haber contraído la COVID-19. Éstas pueden reducir la cantidad de partículas de virus en una superficie y así disminuir las probabilidades de que se transmita el virus por las manos.

1. El personal de limpieza deberá prepararse previamente con guantes de nitrilo desechables, mascarillas y gafas protectoras, si considera la probabilidad de salpicaduras.

2. Hacer una limpieza adecuada y una desinfección posterior, utilizando la **técnica de limpieza** de los tres baldes o cubetas: Uno para el lavado y tallado con agua jabonosa (preparada al momento), otro para el enjuagado y secado y uno más para la desinfección con solución clorada recién preparada (para un litro: 40 mililitros de cloro líquido y el resto de agua). Debe asegurarse que haya suficiente tiempo de contacto entre el desinfectante y la superficie.

3. Las siguientes superficies deben limpiarse en el asiento de la persona con sospecha de enfermedad y en asientos adyacentes de la misma fila (en caso de camionetas o camiones):

- Apoyabrazos.
- Controles de luz y ventilación.
- Paredes adyacentes y ventanas.
- La parte de atrás de los asientos de la fila frente a la de la persona con sospecha.
- Monitor de video individual.
- Baños: inodoro, mezcladora, lavamanos, encimeras, repisas, paredes; sin olvidar perillas y seguros de puertas.
- Compartimentos para equipaje.
- Manijas de agarre y pasamanos.

4. No debe utilizarse el aire comprimido y/o agua bajo presión para la limpieza, ya que podrían dispersarse las partículas infecciosas.

5. Las aspiradoras sólo deben usarse después de haberse realizado una desinfección adecuada. Las aspiradoras deben recibir mantenimiento adecuado y constante para minimizar la dispersión de polvo en general y deben estar equipadas con filtros de aire de alta eficiencia.

6. Una vez que se haya terminado la limpieza, el personal deberá quitarse y desechar los guantes, lávese inmediatamente las manos con agua y jabón o con gel desinfectante.

7. Aumentar la frecuencia de las prácticas de limpieza y desinfección de rutina, de acuerdo con las circunstancias de la declaratoria de emergencia sanitaria.



## IX. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

Ante cualquier situación que afecte al establecimiento en el contexto de la actual situación sanitaria, debe definirse, a través del comité de crisis, una clara y coordinada política de información; así como un portavoz (preferentemente único) para cada uno de los sectores implicados: clientes, agencias, colaboradores, autoridades sanitarias y turísticas, medios de comunicación, etc.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, el flujo de información debe considerar los siguientes criterios:

1. **Generar confianza.** El elemento primordial es crear, mantener o recuperar la confianza de la población, al exterior (general) e interior (clientes y colaboradores), en el comité de crisis, las autoridades de la empresa y gubernamentales sobre el adecuado manejo de la situación salvaguardando en todo momento la salud de la población antes mencionada.



2. **Comunicar desde el principio.** El anuncio oportuno de casos de sospecha y confirmados es la mejor forma de contribuir a la contención de la situación actual, en beneficio no sólo de las empresas turísticas y los visitantes, sino de la población en general de Quintana Roo.



3. **Ser transparente.** Es primordial en la relación que emprenda el establecimiento con la autoridad sanitaria y turística, y con la población al interior de los mismos. Una mayor transparencia genera una mayor confianza, sin embargo, no debe pasarse por alto que ésta tiene límites como son los datos confidenciales de las personas con casos de sospecha o confirmación y que no pueden hacerse públicos por razones éticas y legales.

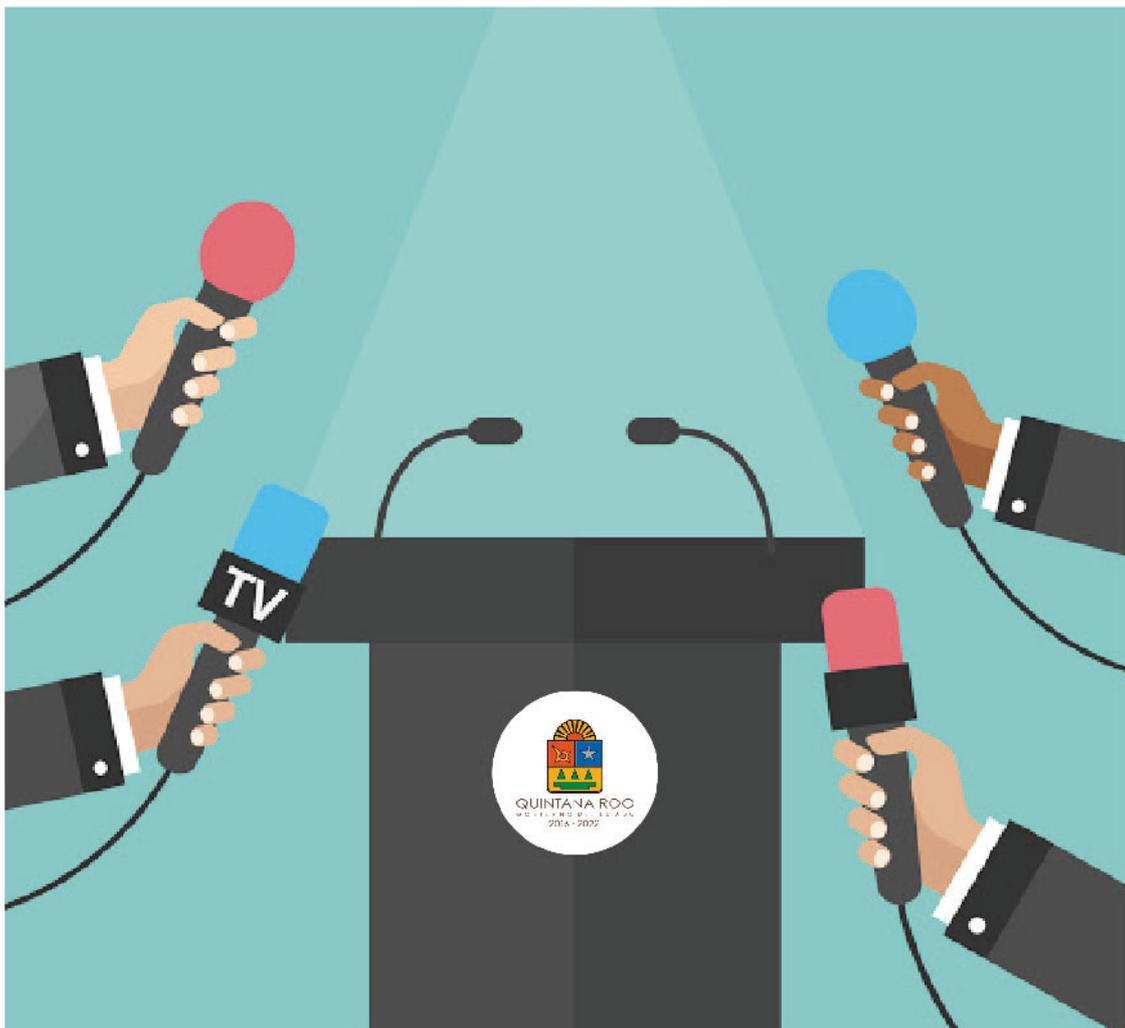
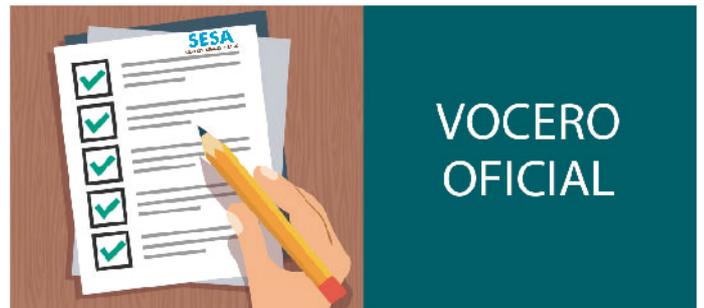


4. **Respetar las inquietudes de la población.** Como se mencionó, en los establecimientos existe población externa e interna, y ambas tienen derecho a informarse sobre los temas que aquejan su salud y la de sus familias.



5. **La planificación de la información.** Ésta debe ser parte importante de la gestión del comité de crisis desde el principio. Ante una emergencia mayor, la información no debe decidirse en el último momento.

6. **Descarte y confirmación de casos.** Es indispensable recordar que la única voz oficial es la Secretaría de Salud de Quintana Roo, por lo que será ésta quien informe a los pacientes analizados su situación de riesgo y el resultado de las pruebas de laboratorio que descartarán o confirmarán la enfermedad COVID-19.



## X. ANEXOS

### Procedimiento adecuado para el lavado de manos



# LAVADO DE MANOS

**1** Usa jabón, de preferencia líquido, ó jabón de pasta en trozos pequeños



**2** Talla enérgicamente las palmas, el dorso y entre los dedos



**3** Enjuaga completamente



**4** Sécate las manos con papel desechable



## Procedimiento adecuado para la desinfección de manos

**¡Desinfectese las manos por higiene! Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias**

**⌚ Duración de todo el procedimiento: 20-30 segundos**

**1a**



Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies;

**1b**



**2**



Frótese las palmas de las manos entre sí;

**3**



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;

**4**



Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;

**5**



Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;

**6**



Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;

**7**



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;

**8**



Una vez secas, sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES

Clean Your Hands

**Definición operacional para la vigilancia de la COVID-19**



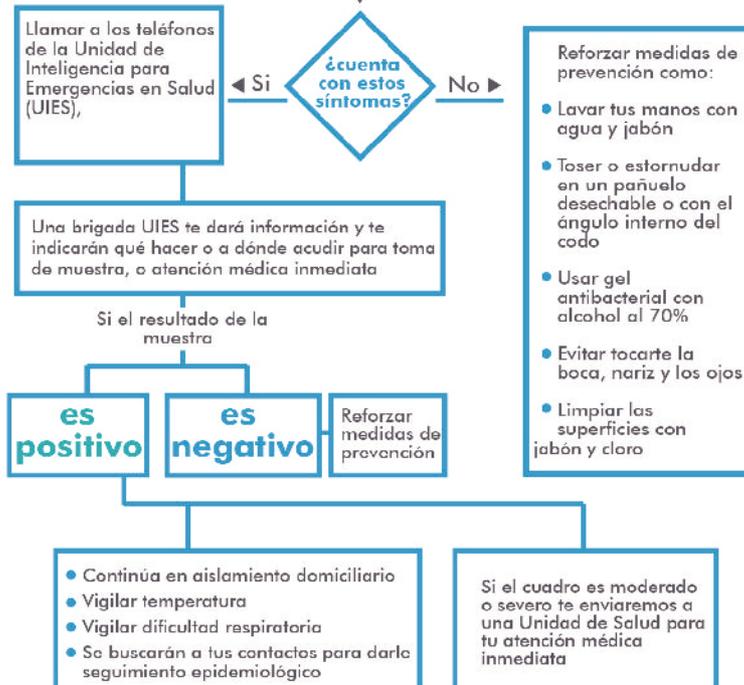
**CORONAVIRUS /Covid-19  
Flujograma Ciudadano**

Si tengo

- Fiebre de 38 grados
- Tos
- Dolor de garganta
- Dolores musculares
- Dificultad para respirar
- Dolor de cabeza
- Dolor en las articulaciones

y si además tengo

antecedente de haber viajado al extranjero y/o haber tenido contacto con un caso sospechoso o confirmado de Covid-19 en los 14 días previos.



**Unidad de Inteligencia para Emergencias en Salud (UIES)** **800 00.44.800**  
**800 83.29.198**

Fuente: Dirección General de Epidemiología. Lineamiento estandarizado para la vigilancia epidemiológica y por laboratorio de COVID-19

## Hospitales capacitados para el manejo de la COVID-19 en Quintana Roo

UNIDAD	DIRECCIÓN	RESPONSABLE	TELÉFONO
Hospital General de Chetumal	Andrés Quintana Roo No. 399 entre Isla Cancún y Juan José Siordia. Col. Taxistas C.P. 77037	Dr. Arturo Arcos Aponte	983 832 1977
Hospital General de Playa del Carmen	Av. Constituyentes S/N, Ejido, 77710 Playa del Carmen, Q.R	Dr. Francisco José Granados Navas	984 141 3193
Hospital General de Cancún	Calle Paseo de las Amapolas, M. 11, Lotes 1110-25, San Miguel 247, 77516 Cancún, Q.R.	Dr. Aurelio Espinosa Rojas	998 815 1958
Hospital General de Cozumel	Lic. Andrés Quintana Roo 241, Gonzalo Guerrero, 77600 San Miguel de Cozumel, Q.R.	Dr. Arturo Villanueva Marrufo	987 111 92 98

### Cómo ponerse, usar, quitarse y desechar una mascarilla (OMS)

1. Recuerde que sólo deben usar mascarilla los trabajadores sanitarios, los cuidadores y las personas con síntomas respiratorios como fiebre y tos.
2. Antes de tocar la mascarilla, lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.
3. Inspeccione la mascarilla para ver si tiene rasgaduras o agujeros.
4. Oriente hacia arriba la parte superior (donde se encuentra la tira de metal).
5. Asegúrese de orientar hacia afuera el lado correcto de la mascarilla (el lado coloreado).
6. Colóquese la mascarilla sobre la cara. Pellizque la tira de metal o el borde rígido de la mascarilla para que se amolde a la forma de su nariz.
7. Tire hacia abajo de la parte inferior de la mascarilla para que le cubra la boca y la barbilla.
8. Después de usarla, quítese la mascarilla; retire las cintas elásticas de atrás de las orejas manteniendo la mascarilla alejada de la cara y la ropa, para no tocar las superficies potencialmente contaminadas de la mascarilla.
9. Deseche la mascarilla en un contenedor cerrado inmediatamente después de su uso.
10. Lávese las manos después de tocar o desechar la mascarilla. Use un desinfectante a base de alcohol o, si están visiblemente sucias, láveselas con agua y jabón.



## Colocación y retiro de equipo de protección (Secretaría de Salud)

### VESTIDO

1	HIGIENE DE MANOS	
2	PROTECCIÓN RESPIRATORIA	
3	HIGIENE DE MANOS	
4	PROTECCIÓN OCULAR	
5	HIGIENE DE MANOS	
6	USO DE BATA	
7	HIGIENE DE MANOS	
8	USO DE GANTES	

ORDEN DE VESTIDO

### DESVESTIDO

9	DESINFECTAR CON TOALLA ALCOHOLADA, RETIRO DE GANTES	
10	HIGIENE DE MANOS	
11	RETIRO DE BATA	
12	HIGIENE DE MANOS	
13	PROTECCIÓN OCULAR	
14	HIGIENE DE MANOS	
15	PROTECCIÓN RESPIRATORIA	
16	HIGIENE DE MANOS	

ORDEN DE DESVESTIDO

## XI. FUENTES DE REFERENCIA

- Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (2020). Medidas de Prevención, Coronavirus. Disponible en: [https://canirac.org.mx/images/notas/files/CANIRAC%20-%20Manual%20Coronavirus%20-%20Versi%C3%B3n%202.pdf.pdf\\_compressed.pdf](https://canirac.org.mx/images/notas/files/CANIRAC%20-%20Manual%20Coronavirus%20-%20Versi%C3%B3n%202.pdf.pdf_compressed.pdf).
- Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (2016). Industria Turística y del Transporte. Disponible en: <https://espanol.cdc.gov/enes/flu/pandemic-resources/archived/-transportation-planning.html>.
- Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (2006). Lista de Preparación en Empresas para una Pandemia de Gripe. Disponible en: <https://www.cdc.gov/flu/pandemic-resources/pdf/spanishb-checklist.pdf>.
- Hosteltur (2020). 20 Medidas para Prevenir Contagios por Coronavirus en Hoteles. Disponible en [https://www.hosteltur.com/134853\\_20-medidas-para-prevenir-contagios-por-coronavirus-en-hoteles.html](https://www.hosteltur.com/134853_20-medidas-para-prevenir-contagios-por-coronavirus-en-hoteles.html).
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de Buenas Prácticas para los Establecimientos y Trabajadores del Sector Turístico. España.
- Organización Mundial de la Salud (2020). Nuevo Coronavirus 2019. Disponible en: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>.
- Organización Mundial de la Salud (2020). Prepare su Lugar de Trabajo para la COVID-19. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/prepare-su-lugar-trabajo-para-covid-19>.
- Organización Mundial de la Salud (2009). Preparación y Respuesta ante una epidemia de influenza. Disponible en: [https://www.who.int/csr/swine\\_flu/Preparacion\\_Pand\\_ESP.pdf](https://www.who.int/csr/swine_flu/Preparacion_Pand_ESP.pdf).
- Secretaría de la Salud (2020). Comunicado Técnico Diario. Disponible en: <https://www.gob.mx/salud/-documentos/nuevo-coronavirus-2019-ncov-comunicado-tecnico-diario?state=published>.
- Secretaría de la Salud (2020). Lineamiento Estandarizado para la Vigilancia epidemiológica y por Laboratorio de COVID-19. Disponible en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/53/944/Lineamiento\\_COVID-19\\_2020.02.27.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/53/944/Lineamiento_COVID-19_2020.02.27.pdf).
- Secretaría de la Salud (2020). Recomendaciones para la Población. Disponible en: <https://www.gob.mx/salud/documentos/nuevo-coronavirus-poblacion>.
- Servicios Estatales de Salud (2020). Nuevo Coronavirus (COVID-19). Disponible en: <https://qroo.gob.mx/sesa/nuevo-coronavirus-covid-19>.

