

Resumen de medidas sanitarias aplicables a la cadena de valor turística

Este documento tiene como objetivo presentar el Protocolo de actuación para mitigar el impacto de la pandemia del Covid-19 en el Sector Turismo. En él están contenidos los lineamientos de las Mejores Prácticas a fin de lograr interacciones seguras en las actividades que realizan los prestadores de servicios turísticos para prevenir y minimizar el contagio del COVID-19, protegiendo a los trabajadores, los visitantes nacionales y los turistas extranjeros en la República Dominicana.

Este protocolo ha sido fruto del trabajo coordinado con el sector privado desde el inicio de la pandemia, el mismo se ha ajustado y se seguirá ajustando en la medida en que surgen nuevas informaciones o lineamientos. Los gobiernos, las empresas del sector o los empleadores y los trabajadores y sus respectivas organizaciones tienen un papel fundamental que desempeñar para consolidar los progresos realizados en la reducción de las tasas de infección, garantizando un regreso seguro al trabajo y un contacto sano con los turistas y visitantes nacionales e internacionales así como con la población en general.

Las medidas contenidas en este documento se encuentran dentro del marco de las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Panamericana de la Salud (OPS), el Consejo Mundial de Viaje y Turismo (WTTC, con sus siglas en inglés), del Centro para el Control y Prevención de Enfermedades de los Estados Unidos (CDC, por sus siglas en inglés) y la Organización Mundial del Turismo (OMT).

El protocolo ha considerado la anticipación y la mitigación de los riesgos para la vida y la salud. De esta manera para que la reactivación de las economías sea sostenible, las personas deben sentirse seguros en sus lugares de trabajo y en sus actividades recreativas, es por esto que estas acciones están dirigidas a fortalecer la confianza en cada uno de los eslabones de la cadena de valor del sector, minimizando los riesgos relacionados con el nuevo coronavirus.

El documento comprende cuatro líneas de acción:

1

LA AUTOPROTECCIÓN:

Acciones tendentes a promover y monitorear la autogestión del riesgo que de manera individual debe poner en práctica cada colaborador y cliente.

2

GESTIÓN DE RIESGO:

Acciones que deben implementar los prestadores de servicios turísticos para mitigar el riesgo de contagios en toda la cadena de valor

3

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL CONTAGIO:

Acciones mediante las cuales los prestadores de servicios turísticos podrán gestionar las personas que presentan síntomas de COVID-19 y personas diagnosticadas con COVID-19.

4

PROTECCIÓN DE LA VIDA:

Comprende las disposiciones relativas a la estructura de aislamiento y cuarentena, así como los servicios médicos de salud a los que pueden acceder los clientes y los colaboradores, con los cuales protegemos su salud y preservamos su integridad física.

Medidas generales

En adición a los lineamientos generales transversales a todos los sectores de prestación de servicios turísticos, alojamiento y actividades complementarias, se ha elaborado una guía particular para cada uno de estos sectores.

AUTOPROTECCIÓN

1. Asegurar distanciamiento social y el uso de mascarillas
2. Lavado de manos e higiene personal
3. En la medida de lo posible evitar el transporte público
4. Aislamiento y cuarentena domiciliar preventiva

GESTIÓN DE RIESGO

5. Creación e implementación de protocolo de seguridad sanitaria
6. Unidad de Seguimiento al cumplimiento del protocolo (Oficial de cumplimiento OCP)
7. Unidades Médicas para Atención Permanente (UMAP)
8. Administración del riesgo laboral por Pandemia
9. Comunicación continua sobre normas y protocolos

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL CONTAGIO

10. Monitoreo salud constante de colaboradores y clientes.
11. Mantener récord actualizado de clientes y sus relacionados
12. Mecanismo de información oportuna a las autoridades competentes

PROTECCIÓN A LA VIDA

13. Estructuras adecuadas para cuarentena y aislamiento
14. Acceso a servicios de salud suficientes para el cuidado de la vida

Autoprotección

Equipos de Protección Personal (EPP)

- Uso obligatorio de mascarillas quirúrgicas o de telas de fibra no algodón (non-woven fabrics) antes, durante y después del horario laboral.
- Los trabajadores no pueden compartir ningún equipo de protección personal (EPP) tales como guantes, mascarillas, botas, lentes u otros. El empleador se asegurará de que cada trabajador tenga su EPP.

Promover y supervisar la higiene personal de empleados, clientes y visitantes del lugar de trabajo

- Establecer la obligatoriedad del lavado de manos al ingreso al trabajo, estableciendo estaciones de lavado de manos en la entrada principal con jabón líquido. En caso de que no sea posible, proveer de gel líquido con alcohol previo al ingreso al lugar de trabajo.
- Proporcionar pañuelos desechables y recipientes de eliminación sin contacto. Mantener constantemente provisto de jabón y agua en los lugares de aseo de la organización.
- Disponer en cada departamento de desinfectante para manos a base de alcohol que contenga al menos 60% de alcohol.
- Colocar desinfectantes para manos en múltiples lugares comunes para fomentar la higiene de manos.

Transporte del personal

- En la medida de lo posible evitar el transporte público.
- Los vehículos de transporte de personal se deberán desinfectar tanto en la ida como la vuelta con hipoclorito de sodio al 0.2%
- El transporte del personal no podrá exceder el 50% de capacidad del vehículo, todos los empleados sentados del lado de la ventana.
- El transporte del personal debe ser con vidrios abiertos para promover circulación del aire.

- Concientizar al personal sobre la importancia de no tener conversaciones en el transporte, de la misma manera colocar letreros que prevengan al personal sobre no conversar dentro del vehículo de transporte.

Aislamiento y cuarentena domiciliaria preventiva

- Promover activamente que los empleados que presenten síntomas asociados al COVID-19 se queden sus casas.
- Los empleados que presenten síntomas asociados al virus deben notificar a su supervisor.
- Los empleados no deben volver a trabajar hasta que se cumpla el criterio para interrumpir el aislamiento domiciliario: prueba PCR negativa.
- Los empleados que están negativos en COVID 19 pero que tienen un familiar en la casa donde viven, con síntomas o diagnosticado con COVID-19 deben notificar a su supervisor inmediato y permanecer en el hogar en teletrabajo, enviando a su supervisor evidencias de la positividad del virus de la persona en su núcleo familiar

Gestión de Riesgo

Creación e implementación de protocolo de seguridad sanitaria

- Todos los prestadores de servicios turísticos deben incorporar a sus operaciones las directrices de este protocolo para: detectar y monitorear posibles síntomas, mejorar los controles de ingeniería utilizando un adecuado sistema de ventilación, realizar la limpieza y desinfección ambiental, evitar aglutinamiento de personal en espacios confinados.

Monitorear posibles síntomas

- Revisión de temperatura con termómetros infrarrojos digitales previo a la entrada de cada colaborador o cliente para empresas medianas y grandes.
- El personal de toma de temperatura del personal al ingreso de las instalaciones debe de usar guantes, mascarillas (quirúrgica o similares) o respiradores y al terminar dirigirse a lavado de manos y brazos correctamente.

Mantener un adecuado sistema de ventilación

- Aumentar los niveles de ventilación y evitar las temperaturas muy bajas en las oficinas.
- Aumentar el porcentaje de aire exterior que circula en el sistema.
Instalar purificadores de aire de alta eficiencia en espacios cerrados o con aire acondicionado
- Inhabilitar relojes dactilares, marcadores y accesos con huella en oficinas y líneas de procesamiento para evitar contaminación cruzada.

Realizar la limpieza y desinfección ambiental de rutina

- Limpiar y desinfectar rutinariamente (al menos cada dos horas) todas las superficies que se tocan con frecuencia en el lugar de trabajo, como estaciones de trabajo, teclados, teléfonos, pasamanos y perillas de las puertas.
- Eliminar el uso de equipos por más de un trabajador, por ejemplo compartir teléfonos, escritorios, computadoras u otras herramientas.
- Proporcionar toallitas desechables en cada departamento para que los empleados puedan limpiar las superficies de uso común (por ejemplo, perillas de las puertas, teclados, controles remotos, escritorios, otras herramientas y equipos de trabajo) antes de cada uso.
- Para desinfectar, use productos que cumplan con los criterios de la EPA para el uso contra el icono externo SARS-Cov-2, la causa del COVID-19, y que sean apropiados para la superficie.
- Realizar una limpieza y desinfección después de que las personas sospechosas o confirmadas de tener COVID-19 hayan estado en la instalación.
- Promover desinfección y limpieza generalizada durante los fines de semana, previo al inicio de las labores.

Evitar reuniones presenciales

- Considerar usar videoconferencia o teleconferencia cuando sea posible para reuniones y encuentros relacionados con el trabajo.

- Considere cancelar, ajustar o posponer grandes reuniones o reuniones relacionadas con el trabajo que solo pueden ocurrir en persona. Cuando no sea posible realizar videoconferencias o teleconferencias, celebre reuniones en espacios abiertos y bien ventilados.

Evitar aglomeración de empleados

- Considerar usar videoconferencia o teleconferencia cuando sea posible para reuniones y encuentros relacionados con el trabajo.
- Considere cancelar, ajustar o posponer grandes reuniones o reuniones relacionadas con el trabajo que solo pueden ocurrir en persona. Cuando no sea posible realizar videoconferencias o teleconferencias, celebre reuniones en espacios abiertos y bien ventilados.
- Aumentar el horario de almuerzo y descanso para reducir la cantidad de personas en lugares comunes. Reducir el horario de presencia en el comedor o cocina, dando el tiempo restante para disfrute personal en el lugar de trabajo.
- Promover el almuerzo en áreas al aire libre.
- Permitir que el personal coma en sus escritorios e intercalar las horas de almuerzo para evitar la aglomeración de personal en los comedores, responsabilizando al empleado de la limpieza de su área de trabajo posterior a su almuerzo.

Unidad de Seguimiento al cumplimiento del protocolo

Designar un Oficial de Cumplimiento normas COVID-19 (OCP), este coordinador es responsable de la implementación y observancia de los protocolos de prevención del COVID-19, tanto a nivel individual como a nivel organizacional. Esta persona debe reportar a la alta gerencia y debe ser el punto de contacto con el Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud y Ministerio de Turismo.

Unidades Médicas para Atención Permanente (UMAP)

Estas unidades tendrán a su cargo el seguimiento continuo de los colaboradores y clientes desde el momento en que se presenten los síntomas hasta la vuelta a un estado de salud normal.

- El personal de la UMAP debe estar en contacto continuo con las autoridades de Salud Pública y de Turismo ante la posibilidad de una persona con síntomas de COVID-19.
- Ante la presencia de síntomas en alguno de los colaboradores la UMAP debe ser informada y la misma evaluar la pertinencia del traslado inmediato a un lugar de aislamiento adecuado. Adicionalmente informar las autoridades de Salud Pública local la incidencia.
- Dar seguimiento a los resultados de las pruebas.
- Dar seguimiento a los contactos físicos que tuvo la persona que presenta los síntomas a los fines de dar seguimiento según el protocolo de Salud Pública.
- Comunicar al Ministerio de Turismo las incidencias de nuevos contagios y su evolución.
- Tener una bitácora con las incidencias y los detalles del manejo y seguimiento de las mismas.

Administración del riesgo laboral por Pandemia.

- Fomentar el uso de métodos de saludo sin contacto.
- Eliminar revistas y periódicos en áreas de espera o salas comunes (como salas de descanso y cocinas).
- Asegurar manejo adecuado de productos que entren en contacto con una alta cantidad de personas.

- Reforzar medidas sanitarias para superficies de alto contacto

Identificar dónde y cómo los empleados pueden exponerse al COVID-19 dentro del espacio laboral

- Rediseñar los espacios de trabajo para minimizar el contacto cara a cara entre empleados y que les permitan mantener una distancia de dos metros o bloqueo físico entre trabajadores, clientes y visitantes.
- Identificar todas las unidades que puedan tele trabajar y mantener en los hogares los empleados de esos departamentos.

Separar empleados con síntomas

- Los empleados que tienen síntomas (es decir, fiebre, tos o falta de aire) al llegar al trabajo debe ser devuelto al hogar.
- Los empleados que inicien presentación de síntomas durante el día deben separarse inmediatamente de otros empleados, clientes y visitantes y deben ser enviados a sus hogares, pidiendo que se realicen la prueba PCR lo antes posible.
- Si se confirma que un empleado tiene una infección por COVID-19, los empleadores deben informar a sus compañeros de trabajo sobre su posible exposición al COVID-19 en el lugar de trabajo, pero mantener la confidencialidad.
- Los compañeros de trabajo deben mantener seguimiento para detectar síntomas (es decir, fiebre, tos o falta de aliento), y realizar prueba PCR a los de mayor contacto con el empleado positivo.

Evaluar la reinserción de empleados de mayor riesgo y promover a que se queden en el hogar

- Se deberán adoptar medidas específicas tales como el teletrabajo para minimizar el riesgo de transmisión a las personas trabajadoras especialmente sensibles o vulnerables, como las personas mayores de 60 años, embarazadas y personas que padezcan enfermedades cardiovasculares e hipertensión arterial, diabetes, enfermedades pulmonares crónicas, cáncer e inmunodepresión.

Las personas mayores a 60 años, VIH positivo, tuberculosis activa, cancer, sobrevivientes de cáncer, inmunodeprimidos, pacientes con anemia falciforme o pacientes en diálisis no se reincorporan al trabajo.

- Los diabéticos, asmáticos, hipertensos y mujeres embarazadas su reintegro está condicionado a aprobación de su médico, seguimiento continuo por parte de sus médicos y consumo de sus medicamentos de tratamiento de uso continuo.
- Aplicación de políticas flexibles para el desempeño de las funciones de los colaboradores.

Implementar políticas y prácticas flexibles y favorables de licencia por enfermedad

- Asegurarse de que las políticas de licencia por enfermedad sean flexibles y consistentes con la guía de salud pública y que los empleados conozcan y entiendan estas políticas.
- Mantener políticas flexibles que permitan a los empleados quedarse en casa para cuidar a un familiar enfermo o cuidar a los niños debido al cierre de escuelas y guarderías.
- Revisar las políticas de recursos humanos para asegurarse de que las políticas y prácticas sean consistentes con las recomendaciones de salud pública y con las leyes existentes en el lugar de trabajo.
- Promover programas de asistencia a empleados, en términos de salud (física y mental), económico y social. Es posible que los empleados necesiten más servicios sociales, conductuales y de otro tipo, por ejemplo para lidiar con el dolor del fallecimiento de un ser querido.

Evaluar sus funciones esenciales y la confianza que otros y la comunidad tienen en sus servicios o productos

- Estar preparados para cambiar sus prácticas comerciales si es necesario para mantener operaciones críticas (por ejemplo, identificar proveedores alternativos, priorizar clientes existentes o suspender temporalmente algunas de sus operaciones si es necesario).
- Identificar cadenas de suministro alternativas para bienes y servicios críticos. Promover entre empresas de subcontratación la importancia de que los empleados enfermos se queden en casa y aliéntelos a desarrollar políticas de licencia no punitivas.

- Promover entre proveedores políticas empresariales responsables y observancia estricta de los protocolos.
- Determinar cómo va a operar el absentismo que pudiera incrementar debido al aumento de empleados con COVID-19, así como para aquellos que se quedan en casa para cuidar a los miembros de la familia con COVID-19 o para vigilar a sus hijos.
- Diseñar planes de contingencia para continuar con sus funciones comerciales esenciales en caso de que experimente un absentismo superior al habitual.
- Capacitar a los empleados para realizar funciones esenciales para que el lugar de trabajo pueda funcionar incluso si los empleados clave están ausentes.

Protección de la vida

Comunicación continua sobre normas y protocolos

- Colocar carteles que fomenten la higiene de las manos para ayudar a detener la propagación en la entrada de su lugar de trabajo y en otras áreas del lugar de trabajo donde es probable que se vean.

Capacitar a los empleados sobre cómo pueden reducir la propagación de COVID-19

- Divulgar por distintos medios físicos y electrónicos informaciones sobre el COVID-19, incluyendo vías de transmisión, formas de prevención, síntomas asociados, entre otros.
- Informar a los colaboradores como colocarse y quitarse el equipo de protección como mascarillas y guantes en caso de que por la actividad o servicio sea adecuado utilizarlo, así como cualquier otro equipo de protección.
- Divulgar material sobre importancia de lavado frecuente de manos con frecuencia con agua y jabón durante al menos 20 segundos o use desinfectante para manos con al menos 60% de alcohol si no hay agua y jabón disponibles.
- Informar y entrenar a los empleados para promover una practica segura de entrada en sus casas

Estructuras de apoyo

- Los proveedores de servicios turísticos deberán tener los contactos de los proveedores de servicios de salud mas cercano que pueda brindar el apoyo adecuado a los clientes que lo requieran.
- El contacto permanente con las autoridades de salud pública de la provincia o municipio donde se encuentre la persona afectada a fin de coordinar la aplicación de los protocolos de atención del proveedor de servicios
- Para los casos que aplique, el proveedor de servicios deberá habilitar un área de aislamiento y cuarentena según las directrices del Centro para el Control y Prevención de Enfermedades de los Estados Unidos (CDC, por sus siglas en inglés) y del Ministerio de Salud Pública de la República Dominicana.

Niveles de Alerta

Como parte de la gestión de riesgo en el sector se establecerán 3 niveles de alerta los cuales serán determinados por el Ministerio de Turismo en base a la coordinación con el Ministerio de Salud Pública. Dependiendo de los niveles de alerta la autoridad competente determinará cuáles serán las medidas que se deben ir incorporando. A mayor nivel de alerta se irán incorporando medidas adicionales.