



# **Protocolo Interno**

## Plan de Higienización Covid-19

**Proprietario: Hilodi – Historic Lodges & Discoveries, S.A.**

**Edición: World of Wine, ver.02/2020**

**World of Wine**

**Vila Nova de Gaia, Oporto, Portugal**

## ÍNDICE

1. MARCO	3
2. OBJETIVOS	3
3. FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	4
3.2. DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES	4
4. MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE INFECCIÓN	4
4.1. COLABORADORES	5
4.1.1. EPIs	6
5. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SOSPECHA DE INFECCIÓN	7
5.1. DESPUÉS DEL RESULTADO DE LA PRUEBA	8
6. INSTRUCCIONES DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	9
7. GESTIÓN DE RESIDUOS	10
8. REGISTROS	10

## 1. MARCO

En marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró como pandemia el brote de un nuevo virus de la familia del coronavirus (2019-nCoV) con origen en el mes de diciembre en China.

En Portugal, se confirmó el primer caso el 2 de marzo y, poco tiempo después, el país comenzó a implementar medidas restrictivas para combatir su propagación.

Durante este periodo de pandemia por COVID-19, World of Wine se compromete a minimizar los riesgos de propagación de la Covid-19, tomando diversas medidas de información, higienización y distanciamiento.

Teniendo en cuenta la preocupación generalizada de retomar la actividad económica y social, el instituto de Turismo de Portugal creó el sello “Clean&Safe” para distinguir las actividades turísticas y de restauración que cumplen los requisitos de higiene, limpieza y desinfección para la prevención y el control de la COVID -19 y de otras posibles infecciones.

El sello, el cual World of Wine posee, define los requisitos que las organizaciones deben cumplir en conformidad con los patrones de seguridad, así como la elaboración de un Protocolo Interno y un Plan de Higienización.

El Protocolo Interno WOW tiene como referencia las orientaciones de la Dirección General de Salud, la Organización Mundial de la Salud y del Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades. Este Protocolo Interno, al igual que el Plan de Contingencia, constituyen los documentos de referencia para WOW en lo relativo a la planificación de la respuesta a la COVID-19.

## 2. OBJETIVOS

La elaboración del Protocolo Interno de World of Wine tiene diversos objetivos, entre los cuales destacan:

- Informar a los colaboradores de World of Wine;
- Determinar medidas preventivas;
- Especificar un procedimiento de acción en caso de sospecha de COVID;
- Definir la limpieza y desinfección de las instalaciones;
- Detallar la gestión de residuos que provengan de un caso sospechoso de COVID;
- Reducir el riesgo de infección;



- Reforzar la confianza de los colaboradores y de los clientes.

### 3. FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

WOW ha ejecutado las siguientes acciones, poniéndolas en práctica o reforzándolas siempre que ha sido posible y necesario:

- Sesiones informativas sobre la COVID-19 dirigidas a sus trabajadores (qué es, síntomas, cómo actuar en caso de sospecha);
- Exposición de materiales informativos en sus instalaciones siguiendo las indicaciones de la DGS;
- Difusión del Protocolo Interno sobre la COVID-19 en la página *web* oficial de World of Wine;
- Divulgación del presente plan de contingencia junto con los trabajadores;
- Compartir información oficial y actualizaciones que puedan ocurrir, con los trabajadores, clientes y prestadores de servicios que estén trabajando en las instalaciones de WoW.

#### 3.2. DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES

Todos los empleados deben reportar a su jefatura directa una situación de enfermedad con síntomas y relación epidemiológica compatibles con la definición de posible caso de COVID-19. Las comunicaciones, cuando sean efectuadas por alguien posiblemente infectado, deben ser realizadas por teléfono.

En el caso de que un cliente sea identificado como un caso sospechoso, debe informar al equipo de vigilancia de WoW. Este equipo pondrá a su disposición un colaborador que actúe en conformidad.

### 4. MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE INFECCIÓN

Dado el actual contexto, se hace imprescindible reforzar las medidas de higiene personal de cara a cualquier escenario de exposición en todas las áreas de trabajo. Se recomienda, sobre todo:

- Desinfectar frecuentemente las manos. La higiene de las manos es la principal medida de prevención y control de la infección. Si las manos están visiblemente limpias, su higiene será realizada con productos hidroalcohólicos; en el caso de que estén sucias o manchadas con fluidos, se deberá realizar con agua y jabón antiséptico.
- Mantener una distancia de seguridad mínima de 2 metros con el resto de las personas.
- En el caso de que tenga síntomas respiratorios:

- Cubra la boca y la nariz al toser o estornudar utilizando un pañuelo desechable, el cual, después de haber sido utilizado, será rápidamente arrojado a la basura.
- En el caso de que no tenga un pañuelo de papel, debe toser o estornudar sobre el brazo, en la zona del ángulo interno del codo, de forma que no se contaminen las manos.
- Lavar las manos inmediatamente después.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Llamar a la Linha SNS 24 - 808 24 24 24 (Portugal) en caso de presentar algún síntoma o de necesitar realizar una consulta médica.

En WOW, de acuerdo con las orientaciones de la DGS, promovemos además medidas de distanciamiento social e imponemos limitaciones en el aforo de los espacios. El número máximo de visitantes en cada espacio (taquilla, experiencias, espacios de restauración y otros) ha sido reducido, de forma que este permita y facilite dicho distanciamiento.

Por otro lado, también se ha reformulado el plan de ventilación para reducir la probabilidad de propagación del virus. De manera que se ha aumentado el flujo de aire, se han desactivado las unidades de recuperación o reforzado el “by-pass” y se ha definido el uso exclusivo de aire del exterior, además de haber una ventilación continua de 24 horas.

Nuestros espacios de restauración y bebidas cumplen también todas las recomendaciones e indicaciones de la DGS.

#### 4.1. COLABORADORES

Todos nuestros colaboradores tienen acceso a la información sobre los procedimientos de prevención y correctivos a los COVID-19. Este Protocolo Interno ha sido puesto a disposición de todos, así como el protocolo de conducta en caso de sospecha de infección.

Asimismo, además de cumplir las medidas de higiene personal generales recomendadas por la DGS, nuestros colaboradores:

- Han sido sensibilizados para tomarse la temperatura antes de entrar al puesto de trabajo todos los días. En caso de que la temperatura sea superior a 37,5 °C, el colaborador no podrá dar entrada en su puesto de trabajo y recibirá las indicaciones pertinentes, siempre teniendo en cuenta las recomendaciones de la DGS.
- En el caso de que presenten algún síntoma de infección, se quedarán en casa, avisando a su jefatura directa.

- Asegurarse de que la limpieza y desinfección regular de las superficies de trabajo se realiza.
- Tienen la obligación de utilizar EPIs, de acuerdo con sus puestos de trabajo.
- La organización se encargará de lavar sus uniformes de trabajo a 60 °C.

WOW tendrá disponibles los siguientes equipos y productos:

- Solución antiséptica hidroalcohólica en varios puntos de los edificios;
- Mascarillas quirúrgicas para empleados o clientes con síntomas o casos sospechosos de COVID-19;
- Mascarillas quirúrgicas y guantes desechables que serán utilizados como medida de precaución por los empleados que presten asistencia al empleado o cliente con síntomas (caso sospechoso);
- Toallitas de papel para secado de manos en las instalaciones sanitarias y en otros puntos en los que se realice la higienización de manos;
- Contenedor de residuos con abertura no manual y bolsa de plástico;
- Equipos de limpieza de uso único que deben eliminarse o desecharse después de cada uso o limpieza y desinfección de equipos como cubos y mangos de fregonas y escobas.

#### 4.1.1. EPIs

Las medidas de protección individual (incluyendo el equipo de protección individual o EPI) deben ser adecuadas y proporcionales al riesgo o riesgos ante los cuales los empleados están expuestos, así como en función de la actividad laboral o profesional.

En World of Wine, tenemos EPIs disponibles para todos nuestros colaboradores. Estos equipos son adecuados al tipo de función que desempeñan en la organización.

Además de lo anteriormente expuesto, también ponemos EPIs (mascarillas y guantes) a disposición de nuestros clientes.

## 5. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SOSPECHA DE INFECCIÓN

El área de aislamiento tiene como objetivo impedir que otros empleados o clientes estén expuestos o se infecten por empleado(s) o cliente(s) infectados de SAR-CoV-2, evitándose así la propagación de la enfermedad. WoW ha identificado el área de aislamiento teniendo en cuenta las recomendaciones de la DGS (*Orientação n.º 006/2020, de 26 de fevereiro*).

Cualquier colaborador con señales y síntomas de COVID-19 y relación epidemiológica, debe informar a la jefatura directa (por vía telefónica), para que el equipo de seguridad de WoW, siguiendo los procedimientos recomendados, lo conduzca al área de aislamiento.

El área de aislamiento tiene como objetivo impedir que otros colaboradores o clientes se expongan o infecten por colaborador(es) o clientes(s) infectados de SAR-CoV-2, evitándose así la propagación de la enfermedad.

El Puesto Médico, con ventilación y revestimientos lisos y lavables, ha sido el área de aislamiento escogido por World of Wine. Esta área cuenta con:

- Cuarto de baño
- Materiales de limpieza
- Mascarillas quirúrgicas
- Guantes desechables
- Termómetro
- Contenedor de residuos autónomo
- Bolsas de residuos
- Bolsas de recogida de ropa usada
- Kit: agua y alimentos no perecederos.

Si un cliente fuera identificado como sospechoso, deberá informar al equipo de vigilantes de WoW. Este equipo pondrá a su disposición un colaborador para actuar en conformidad.

En las situaciones en las que sea necesario (como por ejemplo, dificultad de movimientos del individuo identificado como posible infectado de SARCoV-2), se asegurará la prestación de una asistencia adecuada al colaborador o cliente hasta el área de aislamiento. El acceso al área de aislamiento se deberá realizar por vías que eviten el paso por zonas en las que se encuentre más gente.

El Vigilante responsable por escoltar al posible caso, siempre que sea posible, debe asegurar la distancia de seguridad del enfermo (superior a 2 metros). El responsable que acompañe/preste asistencia al colaborador/cliente con síntomas debe ponerse, momentos antes de comenzar su asistencia, una mascarilla quirúrgica y guantes desechables, además de cumplir las precauciones básicas de control de infección en lo relativo a la higiene de manos después del contacto con el colaborador o cliente enfermo. Cuando estén en el área de aislamiento, los procesos de comunicación entre el colaborador o cliente sospechoso de COVID-19 comenzarán a ser realizados telefónicamente, habiendo sido instalados un teléfono y una lista de



contactos en el área de aislamiento, los cuales serán utilizados para suplir cualquier necesidad por parte de la persona con síntomas de infección de COVID-19.

El colaborador/cliente enfermo (caso sospechoso de COVID-19), una vez que se encuentre en el área de aislamiento, debe entrar en contacto con el SNS 24 (808 24 24 24). Dicho colaborador o cliente debe usar mascarilla quirúrgica, la cual debe ponerse él mismo. Siempre que la mascarilla esté húmeda, el colaborador/cliente debe sustituirla por otra. Una vez en contacto con el SNS 24, el profesional de salud de este servicio cuestionará al enfermo sobre las señales y síntomas, así como por la relación epidemiológica, compatibles con algún caso sospechoso de COVID-19.

Después de la evaluación, el SNS 24 dará al enfermo las siguientes indicaciones:

- Si no se trata de un caso sospechoso de COVID-19: el SNS 24 definirá los procedimientos adecuados para la situación clínica del colaborador o cliente;
- Si se trata de un caso sospechoso de COVID-19: el SNS 24 contactará a la Linha de Apoio ao Médico (LAM) de la DGS para validar la sospecha.

De dicha validación podrán extraerse dos posibles resultados:

- Caso Sospechoso No Validado, el cual queda descartado para COVID-19. El SNS 24 definirá los procedimientos habituales y adecuados a la situación clínica del colaborador/cliente. En el caso de ser cliente, él mismo informará de la no validación al vigilante responsable y, en el caso de ser colaborador, a su jefatura directa.
- Caso Sospechoso Validado.

Si se trata de un Caso Sospechoso Validado:

- El colaborador/cliente enfermo debe permanecer en el área de aislamiento (con mascarilla quirúrgica, siempre que su condición clínica lo permita), hasta la llegada del equipo del INEM (Instituto Nacional de Emergencia Médica), activado por la DGS, que se responsabilizará del transporte al Hospital de referencia, donde se recogerán las muestras biológicas para pruebas de laboratorio;
- El acceso de otros colaboradores/clientes al área de aislamiento está prohibido (excepto a los colaboradores designados para prestar asistencia);
- WoW colabora con la Autoridade de Saúde Local en la identificación de los contactos próximos del enfermo.

## 5.1. DESPUÉS DEL RESULTADO DE LA PRUEBA

La Autoridade de Saúde Local informará a la persona en cuestión del contacto de WoW de los resultados de las pruebas de laboratorio y:

Si el Caso no es confirmado, este quedará descartado como COVID-19, aplicándose los procedimientos de limpieza y desinfección. En esta situación serán desactivadas las medidas del Plan de Contingencia de WoW.

Si el Caso es confirmado, se prohibirá el paso al área de “aislamiento” hasta que se valide la descontaminación (limpieza y desinfección)

WoW asegura además la limpieza y desinfección (descontaminación) del área de aislamiento, así como de todas las superficies y lugares por los que el individuo pueda haber pasado dentro de las instalaciones. El almacenamiento de los residuos producidos por los enfermos sospechosos de infección será realizado en una bolsa de plástico que, después de haber sido cerrada (por ej. con brida), debe ser segregada y enviada a un operador licenciado en la gestión de residuos hospitalarios de riesgo biológico.

## 6. INSTRUCCIONES DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

De acuerdo con la DGS (Direção Geral de Saúde) la mayoría de los desinfectantes destruyen el Coronavirus. La limpieza y desinfección de las superficies debe realizarse con detergente desengrasante, seguido de desinfectante, o con algún producto que contenga estas dos características (desinfectante y desengrasante).

Se mantiene activo por tiempo indeterminado un plan de desinfección extraordinaria, tanto en las áreas de acceso restringido (para colaboradores) como en las áreas abiertas al público, conforme la tabla presentada a continuación.

Desinfección extraordinaria		
Área	Elemento	Frecuencia Mínima
Accesos y zonas de paso	Tiradores y picaportes	Todo el día (equipos permanentes)
	Interruptores	
	Pasamanos y barreras de protección	
	Botones de ascensores	
Áreas de Trabajo	Teléfonos	Cada 2 días / en el cambio de turnos
	Mesas de Trabajo	
	Teclados y Ratones	
	Sillas	2x al día
	Mesas	

Salas de descanso, antecocina, comedores, vestuarios	Zonas de contacto en encimeras	
	Botones de máquinas expendedoras	
	Utensilios	
Instalaciones sanitarias	Inodoro y escobilla	6x al día
	Botones de descarga y de dispensadores	
General	Reposición de gel desinfectante	3x al día
Restauración	Tiradores	1x por hora
	Mesas	Cambio de clientes
Todas las superficies de contacto con las manos en las zonas comunes		1x por hora

## 7. GESTIÓN DE RESIDUOS

La gestión de residuos será tratada por un operador de residuos certificado.

## 8. REGISTROS

Todos los registros de actos/incidentes podrán consultarse en el mostrador de información.