

## **PROTOCOL GENERAL D'ACTUACIÓ EN ALLOTJAMENTS TURÍSTICS DE LA COMUNITAT VALENCIANA DAVANT LA DETECCIÓ DE CLIENTS AMB SÍMPTOMES COMPATIBLES AMB LA COVID-19, LA CONFIRMACIÓ DE CAS I L'ACTUACIÓ RESPECTE ALS SEUS CONTACTES.**

Amb la finalització de l'estat d'alarma declarat pel Reial decret 926/2020, de 25 d'octubre, a les 0.00 del dia 9 de maig de 2021, no es pot donar per conclosa la crisi sanitària pròpiament dita, provocada per la pandèmia, la qual subsisteix i la superació de la qual encara no ha sigut declarada ni en l'àmbit nacional, ni en l'internacional, pels organismes i autoritats competents, per la qual cosa es fa necessari mantindre una sèrie de mesures en matèria de salut pública, indispensables per a la protecció de la salut.

En aquest context, cal evitar una reculada en els avanços aconseguits i, per tant, continua sent necessari aplicar el principi de precaució i continuar mantenint mesures no farmacològiques excepcionals i transitòries per a minimitzar la transmissió del virus a fi de disminuir, en la mesura que siga possible, nous riscos epidèmics.

A aquest efecte, a fi de garantir la seguretat sanitària per a turistes i residents, convertint a la Comunitat Valenciana en un destí segur per les mesures de prevenció i resposta a casos de COVID-19, mitjançant el present protocol s'estableixen les pautes d'atenció a la persona turista durant la detecció i confirmació d'aquesta malaltia, així com el seu seguiment en cas d'aïllament i de quarantena dels seus contactes.

El protocol s'emmarca en el desenvolupament concret de les indicacions del Ministeri de Sanitat a través de les guies elaborades per l'Institut per a la Qualitat Turística Espanyola (ICTE) a proposta del Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme, amb l'oportú procés participatiu de les organitzacions empresarials i sindicals per a:

- a) Hotels i apartaments turístics.
- b) Balnearis.
- c) Càmpings.
- d) Allotjaments rurals.
- e) Albergs / Hostals.
- f) Habitatges d'ús turístic.

La Llei 2/2021, de mesures urgents de prevenció, contenció i coordinació per a fer front a la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 (BOE 76, 30/03/2021), estableix en l'article 12, Hotels i allotjaments turístics:

*Les administracions competents hauran d'assegurar el compliment pels titulars d'hotels i allotjaments similars, allotjaments turístics, residències universitàries i similars, i altres allotjaments de curta estada, càmpings, aparcaments de caravanes i altres establiments similars, de les normes d'aforament, desinfecció, prevenció i condicionament que aquelles determinen.*

*En particular, s'assegurarà que en les zones comunes d'aquests establiments s'adopten les mesures organitzatives oportunes per a evitar aglomeracions i garantir que clients i treballadors mantinguen una distància de seguretat interpersonal mínima d'1,5 metres. Quan no siga possible mantindre aquesta distància de seguretat, s'observaran les mesures d'higiene adequades per a previndre els riscos de contagi.*

D'altra banda, l'ACORD de 19 de juny, del Consell, sobre mesures de prevenció enfront de la COVID-19 (DOGV 8841, 20/06/2020), estableix en el punt quart, de plans específics de seguretat, protocols i guies, que *les mesures previstes en aquest acord podran ser completades per plans específics de seguretat, protocols organitzatius i **guies adaptades a cada sector d'activitat**, que seran aprovats per les administracions competents.*

A més, es tindran en compte les disposicions vigents de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, en matèria de salut pública en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, a conseqüència de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19, relatives a hotels, albergs turístics, cases rurals i altres allotjaments, respecte de l'obertura de zones comunes, aforament, mesures de distanciament, higiene i prevenció i ventilació.

**Per tot això, es disposa el següent:**

#### **Primer. Protocol d'actuació de cada allotjament turístic**

Els allotjaments turístics han de comptar amb un protocol específic d'actuació en el cas que un empleat o empleada o client o clienta mostre simptomatologia compatible amb la COVID-19, seguint en tot cas les directrius del Servei de Prevenció de Riscos Laborals i autoritats sanitàries respectivament, garantint la protecció de dades.

#### **Segon.- Creació d'un Comité de gestió de COVID-19 en els allotjaments turístics.**

Tots els allotjaments turístics hauran de comptar amb un Comité de gestió de COVID-19 que, en el cas dels habitatges d'ús turístic, correspondrà a l'empresa gestora, i en el cas d'habitatges d'ús turístic individuals, a la persona que figure en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana (d'ara en avant, el Registre) com a titular. Entre les accions que ha de dur a terme, estarà aplicar les mesures normatives vigents, així com el present protocol general, que serà d'obligat compliment.

L'establiment portarà un registre detallat de totes les persones (clients i empleats) en els quals es detecten símptomes compatibles amb la Covid-19 o així ho expressen, on constarà la informació de traçabilitat bàsica per al seguiment del cas i que pugua ser requerida pels professionals de salut pública.

#### **Tercer.- Comunicació directa**

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, a través del Centre de Salut Pública corresponent de cada Departament de Salut, disposarà el mitjà de contacte amb els allotjaments turístics i amb les empreses gestores d'habitatges d'ús turístic o, en el seu cas, amb els titulars d'habitatges d'ús turístic inscrites com a tal en el Registre. Els establiments designaran a la persona de contacte amb la qual es mantindrà comunicació directa.

#### **Quart.- Procediment davant client amb símptomes compatibles amb la COVID-19.**

4.1. Amb caràcter general, es considera cas sospitós qualsevol persona amb un quadre clínic d'infecció respiratòria aguda d'aparició sobtada de qualsevol gravetat que curse, entre altres, amb febre, tos o sensació de falta d'aire. Altres símptomes com ara l'odinofàgia, anòsmia, agèusia, dolors musculars, diarrees, dolor toràcic o cefalees, entre altres, poden ser considerats també símptomes de sospita d'infecció per SARS-CoV-2 segons criteri clínic.

4.2.- Si es detectara que una persona client començarà a tindre símptomes compatibles amb la malaltia o si així ho expressa el client o la clienta, se sol·licitarà el seu aïllament a l'habitació o

unitat d'allotjament fins a rebre instruccions per part dels serveis sanitaris i se li indicarà que ha de contactar immediatament amb el telèfon habilitat per la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública (900 300 555 o el 112). Se li facilitarà el número de telèfon i la possibilitat de cridar des de la seua habitació o allotjament, si tinguera línia telefònica pròpia, sense cost per la realització d'aquesta.

Si el client o la clienta comptara amb una assegurança pròpia que cobrira l'assistència sanitària per un centre sanitari privat, haurà de realitzar el procés de diagnòstic a través d'aquest.

4.3.- En el cas que el client o la clienta contacte amb la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, el personal sanitari avaluarà la gravetat de la situació clínica del o la pacient i organitzarà la forma de realització de la PDIA segons els procediments establits.

4.4.- En qualsevol cas, a la persona client amb símptomes se li realitzarà el seguiment de cas sospitosos COVID-19 i s'identificaran els seus contactes.

4.5.- La persona client amb símptomes i acompanyants, han de romandre en aïllament preventiu en l'allotjament turístic almenys fins a conèixer el resultat de la PDIA i s'aplicaran les normes d'aïllament domiciliari establides en els protocols (no eixir de l'habitació, extremar mesures higièniques i ús de màscara quirúrgica en presència d'altres persones). La unitat allotjadora o habitació del suposat cas positiu ha de ser diferent de la de les persones contactes, i tindrà preferiblement bany d'ús exclusiu. Per al cas que l'establiment no comptara amb disponibilitat per a això, s'adoptaran les mesures d'higiene i seguretat necessàries per a evitar el contagi, com afegir llits separats, neteja permanent del bany després de cada ús, neteja de superfícies i elements d'ús comú.

En el cas que el client o la clienta estiga allotjat en un càmping i concretament en una unitat allotjadora que no compte amb higiene pròpia i no es puga garantir el distanciament amb altres ocupants del seu allotjament, haurà de procurar-se el seu trasllat a una unitat allotjadora del propi càmping que compte amb les condicions adequades per al seu aïllament i les restriccions d'ús de zones comunes, llevat que a més de poder mantindre la distància de seguretat o portar màscara en la unitat allotjadora, es dedique una zona de lavabos i dutxes individualitzades que siga adequadament desinfectada després de cada ús o tancada per a un ús exclusiu per aqueixa persona. En els seus desplaçaments fins a aqueix lavabo o dutxa d'ús únic, haurà de portar màscara. El personal del càmping haurà de prendre les mesures de protecció per a la neteja d'aqueixes zones comunes.

Se li facilitaran aquells mitjans que el client o la clienta puga requerir en relació amb la malaltia (termòmetre corporal, medicació prescrita) i un fullet informatiu de les mesures que ha de complir en aqueixa situació. Serà en l'idioma del client o la clienta si fóra possible

Els establiments d'allotjament turístic, empreses gestores d'habitatges d'ús turístic o titulars d'habitatges d'ús turístic, així com els propis clients, podran realitzar la contractació d'assegurances que cobrisquen les despeses derivades de l'estada de clients asimptomàtics o lleus en centres sanitaris privats o en altres establiments per a albergar pacients turistes que hagen de realitzar l'aïllament domiciliari on puguen passar el període de quarantena indicat. En el primer cas, aquesta circumstància haurà de ser comunicada a la persona client prèvia contractació. Turisme Comunitat Valenciana, ajuntaments o patronats provincials de turisme, així com organitzacions empresarials d'allotjaments turístics, podran també habilitar allotjaments alternatius per a persones turistes que hagen de realitzar l'aïllament domiciliari, havent-lo de notificar prèviament a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. En tots els

casos, els trasllats a aquests centres o establiments s'hauran de fer d'acord amb els procediments establits per la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública i, en el seu cas, pel Ministeri de Sanitat.

4.6.- En el cas en què la persona client precise d'assistència sanitària (telefònica o presencial), contactarà amb el responsable mèdic del seu seguiment o amb el 112 o el 900 300 555 si no comptara amb assegurança pròpia que cobrira aquesta atenció o si així ho sol·licita.

4.7.- Mentre dure l'aïllament, la persona designada responsable per l'establiment haurà de comunicar la situació a tots els departaments implicats de l'hotel, allotjament turístic, o de l'empresa gestora, especialment els que pogueren requerir accedir a l'habitació (neteja, manteniment, i restauració / servei d'habitacions), perquè s'apliquen els protocols específics d'actuació i es protegeixca la seguretat dels empleats i empleades.

4.8. Per a assegurar la confidencialitat sobre les dades de salut, tots els empleats i empleades hauran de guardar la deguda confidencialitat i sigil respecte a la informació sobre l'estat de salut de les persones allotjades o empleades.

#### **Cinqué.- En cas de resultat negatiu de la PDIA.**

5.1.- Després que es descarte de cas COVID-19, s'informarà el client o la clienta del resultat de la prova diagnòstica i que no s'han de continuar les mesures d'aïllament, per la qual cosa tant el cas descartat com els seus contactes podran realitzar vida normal en l'establiment turístic.

5.2. Aquesta circumstància haurà de ser comunicada des de les autoritats sanitàries o des del centre privat on s'ha realitzat la prova també a la persona designada per l'establiment. Per a això, s'establirà un circuit de comunicació fluid i directe des del departament de salut.

#### **Sisé. En cas de resultat positiu de la PDIA**

6.1.- En aquells casos en què s'haja establert l'obertura d'establiments turístics per a albergar pacients turistes que hagen de realitzar l'aïllament domiciliari, el trasllat serà acordat i organitzat per la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública d'acord amb els seus procediments, llevat que ell o la clienta compte amb una assegurança que el cobreixca.

Quan el trasllat es produïska prèviament a la finalització del contracte, només serà obligatori per al client o la clienta en el cas que se li haja informat prèviament en la seua reserva o en el seu registre en l'establiment, d'aquesta possibilitat i les condicions econòmiques d'aquest.

6.2.- L'aïllament es mantindrà fins transcorreguts tres dies des de la resolució de la febre i del quadre clínic amb un mínim de 10 dies des de l'inici dels símptomes. En els casos asimptomàtics l'aïllament es mantindrà fins transcorreguts 10 dies des de la data del diagnòstic.

6.3.- Durant el període d'aïllament es continuarà l'assistència sanitària habitual si la persona pacient la precisara.

6.4.- Es realitzarà una PDIA als contactes estrets convivents en el moment de la confirmació del cas i es completarà l'estudi de contactes per part de Salut Pública. La quarantena dels contactes tindrà una duració de 14 dies des de la seua identificació, el seu aïllament efectiu del cas o des de l'alta epidemiològica del cas si estan situats en una mateixa habitació / unitat d'allotjament. Es procurarà donar compliment al que s'estableix en el punt 6.9, podent acurtar l'aïllament, en el seu cas, a 10 dies.

6.5.- En el cas que no es produïska el trasllat a l'allotjament turístic per a pacients turistes que han de realitzar l'aïllament domiciliari, la direcció dels establiments d'allotjament turístic amb zones comunes establiran zones específiques, si pot ser plantes completes o una zona aïllada d'una d'elles, per a reallotjar al client o la clienta amb confirmació de diagnòstic positiu, així com una habitació separada per a les persones acompanyants fins a concloure el període de quarantena.

Per al cas que la persona client i els seus acompanyants no tingueren una assegurança que cobrira les despeses addicionals que puguen suposar aquestes mesures, se l'ha d'informar en el moment de formalitzar el seu registre en l'allotjament turístic que si es dóna aqueixa circumstància, l'allotjament turístic complirà amb el que s'estableix en el present protocol i repercutirà el cost addicional sobre el contractat en la factura del propi client i, en el seu cas, dels seus acompanyants que també hagen de ser reallotjats.

6.6.- Si per motius sanitaris la persona client haguera de prorrogar la seua estada, les despeses addicionals correran al seu càrrec en cas que no el cobrisca la seua assegurança.

6.7.- Si el personal de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública considera que el client o la clienta està en condicions de viatjar pel seu estat de salut associat a la COVID-19 i sense una altra patologia que ho impedisca, autoritzarà el desplaçament al seu habitatge habitual, en transport privat i evitant el contacte estret amb altres passatgers. En cas que el vehicle estiga ocupat per més d'un viatger, la persona afectada de COVID-19 haurà de ser l'única ocupant de la seua fila de seients. Totes les persones ocupants del vehicle hauran de portar màscara. També es valorarà la possibilitat de trasllat al seu domicili amb altres mitjans que garantisquen la seua seguretat i la de la resta de persones.

Els trasllats s'hauran de fer d'acord amb els procediments establits per la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública i, en el seu cas, pel Ministeri de Sanitat. Pel que, en última instància, i si no és possible el trasllat segur per altres mitjans, es disposarà d'un recurs sanitari per a realitzar el trasllat al seu domicili dins de la Comunitat Valenciana.

6.8.- L'establiment haurà d'informar els seus clients de les conseqüències legals si es produïren incompliments per part de les persones a les quals s'haguera indicat el confinament o aïllament i haurà de comunicar tant al Centre de Salut Pública corresponent com les autoritats municipals l'incompliment de les mesures a l'efecte de que es realitzen les actuacions que procedisquen.

6.9.- Passats 10 dies des de l'inici de la quarantena efectiva dels contactes si romanen sense simptomatologia, podrà realitzar-se una segona PDIA. Si el resultat és positiu s'ha d'actuar com un cas confirmat. En cas de resultat negatiu, podrà finalitzar l'aïllament domiciliari sense que siga necessari completar els 14 dies d'aïllament.

#### **Seté.- Serveis, neteja, manteniment i alimentació a clients allotjats en aïllament o quarantena.**

##### **7.1.- Condicionament de la unitat d'allotjament**

A la persona afectada han de procurar-se-li els mitjans necessaris perquè realitze l'autoaïllament en les millors condicions de confortabilitat i seguretat:

En la mesura que siga possible li procurarà accés telefònic, internet i TV a l'habitació.

Haurà de disposar de ventilació natural a l'exterior.

Disposarà de sabó per a mans, paper d'assecat de mans, gel hidroalcohòlic, així com de paperera amb tapa i pedal, bosses de fem, i gots de plàstic.

Es disposarà de lleixiu, paper i material de neteja per al bany i altres superfícies. S'han de realitzar verificacions periòdiques (preferentment diàries) per a comprovar que la persona afectada disposa de productes que asseguren la protecció i higiene (sabó, paper secamans, gel hidroalcohòlic, màscares).

Per a facilitar les tasques de neteja i desinfecció, es recomana retirar tot mobiliari i tèxtils prescindibles de la unitat d'allotjament.

#### 7.2.- Serveis de neteja

El personal empleat que accedisca a les unitats d'allotjament afectades, siga per a tasques de neteja o per a tasques de manteniment, haurà d'anar proveït dels equips de protecció individual que determine el Servei de Prevenció de Riscos Laborals de l'establiment, i en tot cas haurà de protegir-se amb guants d'un sol ús i màscara. Haurà d'existir un registre de totes les persones que entren o ixen de la unitat d'allotjament.

La neteja de l'habitació per l'operador es farà amb la periodicitat que tinguera prèviament pactada, llevat que la Conselleria determinara que es procedira amb una major freqüència.

- Es disposarà de gel hidroalcohòlic per al seu ús en finalitzar la tasca i retirar-se els EPI.
- Els EPI d'un sol ús s'eliminaran de manera higiènica (bossa de plàstic tancada) en finalitzar la tasca i els EPI reutilitzables es desinfectaran adequadament.
- El personal que faça aquesta tasca ha de rebre capacitació sobre aquest tema per part del Servei de Prevenció de Riscos Laborals. Es recomana que la primera vegada que realitze el servei siga supervisat per algun responsable.

#### 7.3. Servei d'aliments i begudes.

A tots els clients i clientes que romanguen en els seus allotjaments en condicions d'aïllament per risc de contagi se'ls facilitarà el servei de menjar / begudes en el cas que el tingueren contractat prèviament o en el cas que accepten les condicions econòmiques de la prestació del servei. El mateix es realitzarà tenint en compte que: a) El menjar, depositat en una safata sobre un carro, quede fora de l'allotjament i s'avise el client perquè l'entre (el carro no ha d'entrar-hi).

Quan acabe, la safata s'ha de deixar fora de l'estança.

b) La vaixela bruta i la safata es manipularan amb guants, els quals es rebutjaran després del seu ús. Vaixela i safata es llavaran en llavaplat.

Els allotjaments turístics que no compten amb servei d'aliments i begudes facilitaran als clients informació de com realitzar comandes de menjar a domicili o servei de compra en línia de supermercats. Es permetrà que entren en l'establiment serveis de menjar a domicili. El subministrament del menjar es farà com en l'apartat a) d'aquest punt, i els residus es gestionaran d'acord amb el punt 8.3.

També podran usar el servei de menjar a domicili o servei de compra en línia de supermercats aquells clients que ho desitgen, després de la informació prèvia per part de l'establiment en el qual estan allotjats de les condicions de com es realitza el lliurament.

#### 7.4. Normes per a l'acompanyant.

En cas que la persona afectada convisca amb una altra persona en la mateixa unitat d'allotjament (acompanyant), declarada "contacte estret", s'aplicaran les normes següents:

- Si la unitat d'allotjament no disposa de dormitoris i lavabos separats, en la mesura que siga possible s'oferirà una unitat d'allotjament alternativa a aquesta persona, el més pròxima possible a la primera.
- L'acompanyant haurà de romandre aïllat. L'autoritat sanitària realitzarà la vigilància i el seguiment de símptomes d'aquests contactes estrets.
- S'aplicarà el que es disposa en els punts 7.1 a 7.3.

7.5. Recomanacions específiques per a persones responsables de les cures. En cas que es necessiten persones encarregades de les cures dels casos actius, se seguiran les normes de maneig en atenció domiciliària de la COVID-19, del Ministeri de Sanitat:

S'avaluarà de manera individual que les persones responsables de les cures dels pacients no tinguen factors risc de complicacions per a la COVID-19: malalties cròniques cardíques, pulmonars, renals, immunodepressió, diabetis, embaràs....

Si és necessària la prestació de cures, s'ha de procurar que siga una única persona la que proporcione atenció.

Haurà de llavar-se les mans sovint amb aigua i sabó o preparats de base alcohòlica després de qualsevol contacte amb el malalt o el seu entorn immediat.

El o la pacient portarà una màscara quirúrgica sempre en presència d'altres persones.

Com a mesures addicionals s'utilitzaran guants d'un sol ús si s'entrarà en contacte amb secrecions del malalt. Després del seu ús es rebutjaran i es llavaran les mans immediatament després.

La persona serà informada que serà considerada contacte estret i s'iniciarà una vigilància activa o passiva, seguint els protocols establits. A més, se li indicarà que haurà de realitzar confinament domiciliari durant un màxim de 14 dies.

Les autoritats sanitàries podran valorar situacions individuals que requerisquen un altre tipus de recomanació.

Si durant els 14 dies posteriors a l'exposició el contacte desenvolupa símptomes, passarà a ser considerat cas sospitós, haurà de fer autoaïllament immediat i contactar de manera urgent amb el o la responsable que s'haja establert per al seu seguiment.

#### **Huité. Mesures addicionals d'higiene i protecció**

8.1. Les superfícies que es toquen amb freqüència (tauletes de nit, mobles del dormitori, poms, comandaments a distància...), les superfícies del bany i el vàter s'hauran de netejar i desinfectar amb un desinfectant amb activitat viricida o lleixiu diluït (1 part de lleixiu domèstic al 5 % en 50 parts d'aigua) preparat el mateix dia que s'utilitzarà, i no haurà d'usar-se més enllà de 24h (temps d'efectivitat).

Els coberts, gots, plats i altres utensilis reutilitzables es llavaran amb aigua calenta i sabó o preferiblement en el llavaplat.

Es mantindrà separació d'1,5 metres respecte a les persones afectades. No s'entrarà a la unitat d'allotjament afectada el carro de neteja.

Es reforçaran els protocols adequats de neteja i desinfecció equivalents als aplicats en el *check-out* de clients.

Es rebutjarà o desinfectarà després del seu ús qualsevol material utilitzat en la neteja (baietes, pals de fregar, raspalls...) i es renovaran totes les solucions de detergents o desinfectants que hagen pogut ser utilitzades.

#### 8.2. Gestió de roba de llit i tovalloles.

Llevat que en les condicions de contractació es dispose una altra cosa, la roba de llit i tovalloles brutes (cas d'establiments amb aquest servei) seran col·locades per l'hoste en una bossa plàstica per a aquest fi, que es tancarà perquè el personal de l'establiment la retire i substituïska per roba neta. El personal de l'establiment encarregat de recollir la roba la introduirà en una segona bossa identificada específicament com a material contaminat perquè siga manipulat pels serveis de bugaderia amb els EPI adequats (màscara higiènica i guants) quan es traga de la bossa.

La llavada de la roba es farà en cicle d'aigua calenta d'almenys 60 °C.

#### 8.3. Gestió de residus.

Les restes de fem (tovalloletes, guants, mocadors i altres objectes contaminats) seran disposats per l'hoste en bosses de fem (bossa 1). Per a retirar-les, s'usaran guants amb els quals es tancarà la bossa i es col·locarà en una segona bossa (bossa 2) juntament amb els guants i altres residus generats en la unitat d'allotjament, la qual es deixarà al costat de la porta d'eixida (però a l'interior) en dia i hora acordat amb l'establiment.

El personal de l'establiment encarregat de la seua recollida els manipularà amb guants disposant-los en una tercera bossa (bossa 3) i es rebutjarà al contenidor de restes.

#### 8.4. Reparacions en les unitats d'allotjament.

Per a accedir a les unitats d'allotjament que necessiten reparacions amb clients malalts que romanguen en el seu interior, el personal de manteniment haurà d'anar proveït dels equips de protecció individual que determine el Servei de Prevenció de Riscos Laborals de l'establiment i, en tot cas, haurà de protegir-se amb guants d'un sol ús i màscara. Haurà d'existir un registre de totes les persones que entren a la unitat d'allotjament o que n'ixen.

A més, en tot moment s'evitarà tocar-se la boca / nas / ulls, i si el malalt és a l'habitació, es mantindrà una distància d'1,5 metres. L'hoste malalt portarà màscara quirúrgica mentre la persona que realitza la reparació es trobe a l'interior de l'allotjament.

### **Nové. Gestió de la informació sobre el cas o brot**

#### 9.1. Comunicació a clients.

La informació que es transmeta als clients allotjats en l'establiment l'han de determinar les autoritats sanitàries. No es recomana la informació en grans grups, perquè es tendeix a la personalització de les experiències i a actituds en ocasions hostils i de falta de confiança.

Sempre és recomanable, en cas de grups turístics organitzats, que aquesta informació es canalitze a través de les persones responsables o guies de les agències de viatge que atenen



aquests grups en destí. En aquest cas, serà el comitè de crisi el que realitze la comunicació amb el majorista de viatges o coordinador del grup.

#### 9.2. Comunicació a empleats i empleades.

Igual que passava amb els clients i clientes, la informació clara i transparent de la situació epidèmica als empleats i empleades de l'establiment ajudarà a relaxar tensions i suportar millor la crisi.

S'ha de tindre en consideració en aquest punt el que es disposa en l'article 18 de la Llei de prevenció de riscos laborals respecte al dret dels treballadors i treballadores a ser informats sobre els riscos per a la seua seguretat i salut en l'àmbit laboral.

#### **Dècim.- Especificitats concretes per tipus d'allotjament**

Per al cas que algun tipus d'allotjament per les seues especificitats no es trobe dins dels recollits en el present protocol, s'aplicarà el mateix per analogia.

#### **Onzé.- Acreditació de les mesures sanitàries**

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública podrà requerir als allotjaments turístics la informació necessària addicional a l'habitual amb la finalitat de comprovar el compliment del present protocol.

Vàlcncia, a data de signatura electrónica  
SECRETÀRIA AUTONÓMICA DE SALUD PÚBLICA  
I DEL SISTEMA SANITARI PÚBLIC