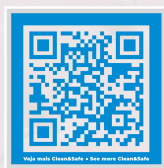


# Luna

HOTELS & RESORTS

## PROTOCOLO INTERNO

### Manual de Procedimiento



2021





# Luna

## HOTELS & RESORTS

### PROTOCOLO INTERNO Manual de Procedimientos

#### ALCANCE Y OBJETIVOS

Este documento pretende dar a conocer las medidas de prevención y control adoptadas por el Grupo Luna Hotels & Resorts, junto de huéspedes y colaboradores, para minimizar y salvaguardar los riesgos de propagación del virus SARS-CoV-2 que origina Covid -19 - Enfermedad del coronavirus.

El Grupo Luna Hotels & Resorts se compromete a proteger la salud y seguridad de sus huéspedes y colaboradores, y asume su papel de limitar el impacto negativo de esta pandemia en la comunidad.

La adhesión al sello "Clean & Safe" emitido por Turismo de Portugal, asegura el cumplimiento de las medidas de protección y seguridad requeridas, asegurando que todas las unidades del Grupo son "Saludables y Seguras".

Luna Hotels & Resort Group también garantizó el "Sello de Seguridad Turística Europea Covid-19" en junto con el "Sello Clean & Safe 2021", siendo debidamente requeridas las medidas necesarias articulado a nivel nacional e internacional.

Este nuevo Protocolo Europeo de Seguridad y Salud tiene como objetivo la reapertura segura del turismo a época de la temporada de verano y promoviendo la reputación de la Unión Europea mientras destino turístico de calidad.

Todos los colaboradores del Grupo Luna Hotels & Resorts son evaluados en COVID-19 en sus exámenes de ingreso.

Este Plan y los respectivos procedimientos fueron elaborados en base a los lineamientos de la Dirección General de Salud (DGS), requisitos definidos por Turismo de Portugal y recomendaciones de la Autoridad de Condiciones de Trabajo.





# Luna

## HOTELS & RESORTS

### PROCEDIMIENTOS DE PREVENCIÓN

#### Señalización e información

- Este Protocolo Interno debe enviarse siempre que se confirme una reserva.
- Las normas de prevención y control de infecciones aquí mencionadas están presentes en todas las unidades del Grupo Luna Hotels & Resorts.

#### Plan de higiene

- El lavado y desinfección de superficies por donde circulan colaboradores y huéspedes, cumple con las pautas de DGS, garantizando el control y prevención de infecciones y resistencia a antimicrobianos.
- La limpieza de superficies y objetos de uso común, incluidos mostradores, interruptores de luces y elevadores, manijas de puertas, manijas de armarios, se realiza varias veces al día.
- La renovación de aire de las habitaciones y espacios cerrados se lleva a cabo con regularidad.
- El acceso y la desinfección de la piscina y otros espacios en los SPA y áreas de Bienestar, cumple con las pautas de la DGS.
- Cuando esté disponible, la desinfección del jacuzzi se realiza periódicamente con el vaciado de toda el agua, su lavado y desinfección. El llenado se realiza con agua limpia, con la cantidad adecuada de cloro.
- El acceso al Club de Bienestar y otros espacios de uso común, podrá estar prohibido, dependiendo de las directrices de la DGS.
- En las áreas de restaurantes y bebidas se refuerza la higiene de utensilios, equipos y superficies.
- En las áreas de restaurante / cafetería, aseguramos una limpieza e higiene efectivas entre cada uso de una mesa. Los baldes y trapeadores utilizados para la limpieza se desinfectan adecuadamente al final de cada uso. Estos equipos son diferentes en función de cada zona de limpieza. El lavado del suelo se realiza con una frecuencia mínima de dos veces al día, utilizando agua caliente y detergente común, seguido de la desinfección con una solución de lejía diluida en agua.
- En las instalaciones sanitarias, el lavado se realiza al menos tres veces al día, utilizando productos que contengan detergente y desinfectante.
- Se potencia la limpieza en los espacios para niños.





# Luna

HOTELS & RESORTS

## PROCEDIMIENTOS DE PREVENCIÓN

### Espacio seleccionado para aislamiento

- Cada Hotel Luna cuenta con un área de aislamiento diseñada para albergar casos sospechosos o confirmados de COVID-19, con las siguientes características: ventilación natural o sistema de ventilación mecánica, revestimientos lisos y lavables, baño, stock de materiales de limpieza, mascarillas quirúrgicas y guantes desechables, termómetro, contenedor de basura autónomo, bolsas de basura, bolsas de recolección de ropa usada, kit con agua y alimentos no perecederos.

### Adecuación de las unidades de alojamiento

- Se definen cuidados específicos para el cambio de ropa de cama y limpieza en las habitaciones, dando preferencia a dos intervalos espaciados y con la protección adecuada. La retirada de la ropa de cama y toallas se realiza sin agitarla, sin tocar el cuerpo y transportada directamente a la lavadora.
- El lavado de la ropa de cama / toallas se realiza por separado, en la máquina, a una temperatura mínima de 60°C.
- El lavado y desinfección de las almohadas se realiza siempre que el huésped cambia. Se realiza una limpieza frecuente de los controles de TV y aire acondicionado.

### Equipo de higiene

- Los dispensadores de solución antiséptica a base de alcohol o solución a base de alcohol están disponibles cerca de los puntos de entrada / salida, en la entrada del restaurante, bar e instalaciones sanitarias comunes.
- Hay jabón líquido para lavarse las manos y toallas de papel en todas las instalaciones sanitarias.





# Luna

## HOTELS & RESORTS

### PARA COLABORADORES

#### Entrenamiento

- Todos los colaboradores reciben información / formación sobre el Protocolo Interno, con el fin de cumplir con las precauciones básicas de prevención y control. Además de los procedimientos a tener en cuenta, en función de las tareas a realizar por cada empleado, se da información específica teniendo en cuenta los procedimientos correctos a adoptar en cuanto a higiene de manos, etiqueta respiratoria, conducta social y autogestión diaria, monitoreo para evaluar la fiebre, control de tos o dificultad para respirar.

#### Equipo - Protección personal

- Todos los colaboradores de acuerdo a su rol deben usar: máscara, guantes, visera, bata o delantal, gorra, cubrezapatos.
- Los uniformes de los colaboradores se lavan por separado, en una máquina, a una temperatura mínima de 60°C

#### Designación de los responsables

- Todas las unidades cuentan con un colaborador responsable de iniciar los procedimientos oportunos en caso de sospecha de infección. Este responsable acompañará a todos los casos sospechosos en la derivación al espacio de aislamiento, asistencia necesaria y contacto con el Servicio Nacional de Salud.
- El responsable de cumplir con las normas de prevención / actuación y / o advertencia en caso de sospecha de infección es el Director del Hotel.

#### Escalas / Turnos

- Se definen horarios y / o turnos de servicio para reducir el número simultáneo de colaboradores. La creación de equipos puede permitir un mayor control de las normas de seguridad e higiene.
- Se implementan reglas para el escalonamiento de los actos de limpieza de las unidades de alojamiento.





# Luna

## HOTELS & RESORTS

### PARA COLABORADORES

#### Conducta

- Mantenerse la distancia entre colaboradores e huéspedes, evitando cualquier contacto físico.
- No entrar y salir de los establecimientos con el uniforme correspondiente.
- Mantenerse el cabello recogido.
- No usar adornos personales excesivos (pulseras, hilos, anillos, etc.).
- En la entrada de personal, tener un tapete húmedo para limpiar la suela de los zapatos y cambiar regularmente.
- Organizar descansos y horarios de comida escalonados para evitar encuentros en las áreas de comedor / personal.
- Promover el autocontrol diario para evaluar la fiebre, la tos o la dificultad para respirar.
- Los profesionales de la limpieza deben estar familiarizados con los productos a utilizar (detergentes y desinfectantes) así como con las precauciones a tomar al manipularlos, diluirlos y aplicarlos de forma segura. También deben adoptar medidas de protección durante los procedimientos de limpieza de los espacios, garantizando también su buena ventilación durante la limpieza y desinfección.
- Tener en cuenta que el agua, el minibar, el hervidor de agua y la cafetera / tetera gratuitos tienen obligatoriamente un protocolo de higiene específico entre entradas.

#### Stock de materiales de limpieza y desinfección

- Stock de materiales de limpieza de un solo uso proporcional al tamaño del Hotel, incluyendo toallitas de limpieza de un solo uso humedecidas con desinfectante, lejía y alcohol a 70°.
- Dispensadores o recambios de solución antiséptica a base de alcohol o solución a base de alcohol.
- Contenedor de residuos con apertura no manual y bolsa de plástico.
- Material e recambios para lavarse las manos con jabón líquido y toallas de papel.





# Luna

## HOTELS & RESORTS

### PARA HUÉSPEDES

#### Material - Protección personal

- Todas las unidades cuentan con material de protección individual disponibles para la venta: kits de protección individual con mascarilla, gel desinfectante y guantes, con posibilidad de añadir visera y otros.

#### Conducta

- Utilizar mascarilla y otros equipos de protección personal, siempre que sea necesario, colaborando en el cumplimiento de la normativa vigente.
- Respetar las normas de permanencia en espacios comunes, horarios diferenciados de comida, acceso al gimnasio, SPA, piscina y otros espacios si accesibles.
- Evitar la manipulación directa de alimentos tanto como sea posible.
- Prestar atención a los posibles síntomas, como fiebre, tos o dificultad para respirar. Adoptar estrictamente todas las prácticas recomendadas, asumiendo un comportamiento responsable y preventivo. Si presenta alguno de estos síntomas, quedarse en la habitación y comunicar con los profesionales del área administrativa del Hotel para llamar a la línea SNS24 808 24 24 24. No debe acudir al Centro de Salud, a un consultorio privado ni a la sala de emergencias de el Hospital, debiendo esperar las instrucciones de los profesionales de la salud que lo atenderán y la respectiva decisión clínica.
- Adoptar estrictamente todas las mejores prácticas, asumiendo un comportamiento responsable y preventivo.
- Tener en cuenta que los periodos de comida se reservan preferentemente, con el fin de permitir la adecuada ocupación de los espacios disponibles. evitando situaciones de espera y posibles agrupaciones.





# Luna

HOTELS & RESORTS

## PROCEDIMIENTOS EN CASO DE SOSPECHA DE INFECCIONES

### Plan de Pratica

- El Director del Hotel es el encargado de monitorear cualquier situación o caso sospechoso de contagio, debiendo activar las medidas de prevención y plan de contingencia, dirigiendo los casos sospechosos al respectivo espacio de aislamiento, brindando la asistencia necesaria y contactando al Servicio Nacional de Salud.

### Descontaminación del lugar de aislamiento

- La descontaminación del área de aislamiento se realiza siempre que existan casos positivos de infección. Asimismo, el refuerzo de la limpieza y desinfección se llevará a cabo siempre que haya pacientes con sospecha de infección, especialmente en superficies que son frecuentemente manipuladas y más utilizadas.
- El almacenamiento de los residuos producidos por los pacientes con sospecha de infección se realiza en una bolsa de plástico que, una vez cerrada, se segrega y se envía al operador autorizado para la gestión de los residuos hospitalarios con riesgo biológico.
- El registro de sucesos se realizará en consecuencia.





# Luna

HOTELS & RESORTS

## ÓRGANO DE GESTIÓN INTERNA

### Función

- El órgano de gestión interna es encargado de supervisar y gestionar las normas y procedimientos internos, para el cumplimiento de las medidas de seguridad, stock de equipos individuales y limpieza periódica de espacios. Este órgano está integrado por los Directores de cada Unidad y los respectivos jefes de cada área

### Contatos

**Luna Miramar** | Sr. José Parreira - 967 953 256

**Luna Solaqua** | Srª. Ana Costa - 962 749 253

**Luna Hotel da Oura** | Srª. Ana Vieira - 966 085 746

**Luna Clube Oceano** | Srª. Ana Vieira - 966 085 746

**Luna Olympus** | Srª. Nélia Gago - 961 769 391

**Luna Esperança Centro** | Srª. Tânia Evaristo - 966 779 847

**Luna Hotel Turismo de Abrantes** | Sr. Pedro Santos - 969 516 749

**Luna Chalets da Montanha** | Sr. Carlos Santos - 926 790 994

**Luna Hotel Serra da Estrela** | Sr. Carlos Santos - 926 790 994

**Luna Hotel de Tábua** | Sr. Vitor Pais - 961 769 393

**Luna Arcos Hotel** | Sr. Ana Filipa Costa - 966 086 563

**SNS: 808 24 24 24**

**¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!**  
**¡LE DESEAMOS UNA EXCELENTE ESTANCIA!**

