

PLANO DE AÇÃO

Procedimentos COVID-19

1. Introdução

O QUE É CORONA VÍRUS?

Os coronavírus são um grupo de vírus que podem causar infeções nas pessoas. Normalmente estas infeções estão associadas ao sistema respiratório, podendo ser parecidas a uma gripe comum ou evoluir para uma doença mais grave, como pneumonia.

A Organização Mundial da Saúde atribuiu o nome, **COVID-19**, é o nome da doença que resulta das palavras "Corona", "Vírus" e "Doença" com indicação do ano em que surgiu (2019).

QUAIS SÃO OS SINTOMAS?

Os sintomas mais frequentes associados à infeção pelo COVID-19 são:

- febre (temperatura $\geq 38.0^{\circ}\text{C}$)
- tosse
- dificuldade respiratória (ex: falta de ar)

Também pode surgir dor de garganta, corrimento nasal, dores de cabeça e/ou musculares e cansaço. Em casos mais graves, pode levar a pneumonia grave com insuficiência respiratória aguda, falência renal e de outros órgãos, e eventual morte.

O QUE É QUARENTENA OU ISOLAMENTO PROFILÁTICO?

A quarentena ("isolamento profilático") e o isolamento são medidas de afastamento social essenciais em Saúde Pública. São especialmente utilizadas em resposta a uma epidemia e pretendem proteger a população pela quebra da cadeia de transmissão entre pessoas.

COMO SE TRANSMITE?

A COVID-19 transmite-se pessoa-a-pessoa por contacto próximo com pessoas infetadas pelo SARS-CoV-2 (transmissão direta), ou através do contacto com superfícies e objetos contaminados (transmissão indireta). A transmissão por contacto próximo ocorre principalmente através de gotículas que contêm partículas virais que são libertadas pelo nariz ou boca de pessoas infetadas, quando tosse ou espirram, e que podem atingir diretamente a boca, nariz e olhos de quem estiver próximo. As gotículas podem depositar-se nos objetos ou superfícies que rodeiam a pessoa infetada e, desta forma, infetar outras pessoas quando tocam com as mãos nestes objetos ou superfícies, tocando depois nos seus olhos, nariz ou boca.

Existem também evidências sugerindo que a transmissão pode ocorrer de uma pessoa infetada cerca de dois dias antes de manifestar sintomas.

2. Eventualidade

PROCEDIMENTOS GERAIS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

1. Dar ao doente (caso suspeito COVID-19) uma máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita. A máscara deverá ser colocada pelo próprio doente;
2. Colocar em isolamento nas salas criadas para o efeito, e manter contacto à distância;
3. Contactar de imediato a linha de Saúde 24 (808 24 24 24);
4. Distribuir pelas pessoas envolvidas os EPI's apropriados (luvas, máscaras, batas descartáveis, protetores de sapatos);
5. Providenciar a desinfeção dos locais;
6. Se for colaborador, isolar e desinfetar o local de trabalho. Se for cliente, isolar e desinfetar as áreas comuns onde passou;
7. Informar todas as pessoas que estiveram em contacto com a pessoa infetada, para manterem vigilância e avisar em caso de sinais ou sintomas suspeitos.

PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO DE HÓSPEDE

1. A pessoa doente não deve sair do hotel;
2. Qualquer cliente com sinais e sintomas de COVID-19, ou que identifique outro cliente com critérios compatíveis com a definição de caso suspeito, deverá informar a recepção por via telefónica;
3. Não se deve dirigir ao centro de saúde, a consultório privado ou à urgência do hospital;
4. No caso em que o cliente esteja na sua unidade hoteleira, deverá permanecer no quarto, que funcionará como Sala de Isolamento;
5. Deverá ser o hotel a contactar o SNS 24 (808 24 24 24) a aguardar as instruções dos profissionais de saúde e a respetiva decisão.
6. Após avaliação, caso o SNS 24 informe sobre a validação, a DGS ativa o INEM, o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge e Autoridade de Saúde Regional, iniciando-se a investigação epidemiológica e a gestão de contactos;
7. O cliente doente deverá permanecer na área de isolamento (com máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita), até à chegada da equipa do Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), ativada pela DGS, que assegurará o transporte para o Hospital de referência;
8. O acesso dos outros clientes ou de trabalhadores à área de isolamento fica interdito (exceto aos trabalhadores designados para prestar assistência e vigiar o doente);
9. A área de isolamento ficará interdita até à validação da descontaminação (limpeza e desinfeção) pela Autoridade de Saúde Local. Esta interdição só será levantada pela Autoridade de Saúde.

3. No Hotel

COMO ESTAMOS A FUNCIONAR DESDE O LEVANTAMENTO DO ESTADO DE EMERGÊNCIA?

1. Reduzimos a lotação do hotel para uma taxa de ocupação bastante inferior para garantir uma redução de pessoas nas áreas comuns;
2. No Restaurante, reduzimos o número de mesas, cumprindo as distâncias obrigatórias e limitando o número máximo de pessoas por mesa. Efetuamos ainda uma limpeza profunda sempre que existe mudança de clientes. No caso de bufete o mesmo será servido por colaboradores do hotel;
3. Spa, Piscinas e Ginásio estão condicionados a um número reduzido de clientes com tempo de permanência limitado. O cumprimento das regras destes espaços é obrigatório;
4. Simplificação nos processos de check-in e check-out;
5. Disponível na receção Kit de Segurança a todos os hóspedes;
6. Estamos a praticar os mesmos preços garantindo o melhor serviço.

QUE MEDIDAS TEMOS VINDO A TOMAR PARA QUE O VÍRUS NÃO SEJA UMA AMEAÇA AO HOTEL?

1. Demos formação a toda a equipa sobre o vírus, formas de contágio, medidas de prevenção e informação para identificação de sintomas e reencaminhamento para SNS;
2. Foram colocados posters informativos na zona de staff com todas as informações e procedimentos obrigatórios;
3. É medida a temperatura a todos os colaboradores ao chegarem e ao saírem do seu local de trabalho e feito o registo pelo responsável operacional numa folha criada para o efeito;
4. Foram colocados em pontos estratégicos recipientes com desinfetante manual para o staff e hóspedes;
5. É feito o registo diário da higienização das mãos de todos os colaboradores, a cada hora, com lavagens de 30 segundos ou recorrendo a desinfetante;
6. É obrigatório o uso de máscaras por parte do staff;
7. Foram adotadas medidas de etiqueta respiratória: tapar o nariz e a boca quando espirrar ou tossir (com lenço de papel ou com o braço, nunca com as mãos; deitar o lenço de papel no lixo);
8. Limpeza e desinfeção de áreas públicas a cada 2 horas tais como casas de banho públicas, balcões, corrimões, puxadores de portas, elevadores, entre outros;
9. Foi feito o reforço das medidas de higiene, com intensificação dos desinfetantes, em todas as áreas comuns do hotel e desinfeção regular das superfícies das áreas comuns (botões dos elevadores, maçanetas das portas, corrimãos das escadas);

-
10. Utilização de luvas e produtos antivirais por parte do Housekeeping sempre que se encontrem em trabalhos de limpeza;
 11. Escolha de novos produtos e procedimentos em todas as lavagens e desinfecção da loiça, bem como roupas de cama e toalhas;
 12. Foram criados hábitos na frequência e /ou a forma de contato entre colaboradores e clientes (evitar o aperto de mão e os materiais partilhados);
 13. Lavagem e desinfecção regular das zonas de Spa, piscina e jacuzzi;
 14. Redução da lotação da piscina e higienização das espreguiçadeiras a cada utilização
 15. Tratamentos Spa/ massagens, bem como acesso ao ginásio, preferencialmente por marcação prévia em meio digital por forma a evitar aglomerados/filas de espera
 16. Espaçamento de 30 minutos entre cada clientes para garantir uma higienização eximia dos gabinetes ou salas de massagem, bem como do ginásio
 17. Efetuação do registo, devidamente autorizado, dos funcionários e utilizadores que frequentaram os espaços do SPA, por data e hora (entrada e saída), para efeitos de eventual vigilância epidemiológica
 18. Uso de máscara obrigatório por parte de todos os nossos clientes nas zonas públicas
 19. Redução da lotação nas salas de reunião para garantir o distanciamento social entre utilizadores
 20. De momento, os nossos serviços húmidos do Spa (Jacúzi, sauna, banho turco, solário, hidromassagem e similares), bem como o acesso aos chuveiros dos balneários ainda se encontram entreditos por forma a protegermos a saúde de todos.
 21. Existe um espaçamento temporal considerável entre reservas para garantir uma limpeza eximia dos quartos;
 22. Existe um quarto de isolamento totalmente equipado para receber eventual caso de Hóspede ou Colaborador infetado com Covid-19 cumprindo todas as normas exigidas: ventilação natural ou mecânica, casa de banho, revestimentos lisos e laváveis, stock de materiais de limpeza, máscaras e luvas, termómetro, contentor de resíduos, sacos para recolha de roupa e kit com água e alimentos não perecíveis;
 23. Todos os procedimentos referidos estão a ser fiscalizados por uma empresa externa que garante e se responsabiliza pelo cumprimento das normas estabelecidas Amazing Evolution.



Amazing Evolution
Av. da Liberdade, 69, 4B
1250-140 Lisboa

T: +351 213 471 013
info@amazingevolution.pt
amazingevolution.pt