



# TABACÓN

THERMAL RESORT & SPA

# Protocolos Sanitarios



SMALL  
LUXURY  
HOTELS  
OF THE WORLD



# General Measures

## DISPOSICIONES GENERALES

- Solicitamos a nuestros colaboradores, proveedores y huéspedes mantenerse informados sobre las medidas oficiales con respecto a los protocolos sanitarios.
- Se prohíbe la participación en actividades laborales o reuniones de nuestros colaboradores y proveedores que presenten síntomas o signos de gripe.
- Los siguientes protocolos de salud deberán implementarse en forma estricta:
  - Cubrirse la boca y la nariz con papel desechable al toser o estornudar.
  - Si no tiene papel desechable utilizar el antebrazo al toser o estornudar.
  - Realizar el correcto y frecuente lavado de manos (lavado con abundante agua y jabón). La duración del lavado debe ser de al menos 30 segundos.
  - Evitar tocarse la nariz, boca y ojos.
  - Evitar el contacto con personas que presenten síntomas de enfermedades respiratorias (moqueo, congestión nasal, tos, lagrimeo o fiebre)
  - Utilizar formas de saludo alternativo: no estrechar manos o abrazarse





# Medidas de acatamiento obligatorio para colaboradores y proveedores

- Informar a la empresa sobre cualquier síntoma o condición de salud que ponga en riesgo su vida y la de sus compañeros.
- Comunicar de manera inmediata si ha estado en contacto con un caso Covid-19 positivo.
- Participar de las capacitaciones que se realicen sobre el coronavirus y los protocolos sanitarios.
- Proceder responsablemente ante las medidas de prevención y control establecidas por la empresa y la autoridad sanitaria del país. Por ejemplo: teletrabajo cuando aplique.
- Acatar y velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el manual de operaciones de la empresa sobre protocolos sanitarios y buenas prácticas de higiene
- Acatar los protocolos y directrices establecidas por el Ministerio de Salud para la contención de la emergencia



# Recomendaciones al huésped y viajero

- Consulte al médico antes del viaje. Se recomienda que cualquier persona que tenga intención de viajar, debería consultar con un médico antes del viaje (principalmente si es fuera del país). Estas medidas son de especial atención a personas que presentan condiciones de alto riesgo.
- Botiquín médico y artículos de aseo. Se recomienda viajar con material sanitario suficiente para todas las necesidades previsibles durante el tiempo que dure el viaje.
- Seguros de viaje. Se recomienda contratar un seguro médico con cobertura apropiada en el extranjero.
- Examen médico después del viaje. Los viajeros deben informar al personal sanitario sobre su reciente viaje, incluido el destino y la duración de la visita.

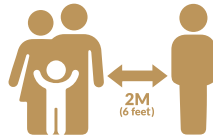
Nuestros huéspedes podrán obtener información actualizada de la situación actual en Costa Rica del Ministerio de Salud como fuente oficial.



# Medidas generales de higiene en el hotel



**Divulgación de información:** Se compartirá información a través de medios oficiales a colaboradores y a huéspedes



**Distanciamiento social:** Se recordará a nuestros huéspedes que deben mantener el distanciamiento social por medio de rotulación y señalamientos.



**Ventilación natural:** El diseño en general de los planos arquitectónicos del Hotel contempla el aprovechamiento máximo de la iluminación y ventilación natural, lo cual beneficia la circulación del aire.



**Alcohol en gel:** Las áreas comunes y de servicio cuentan con estaciones de desinfección de manos.



**Espacios públicos:** En nuestras áreas comunes y áreas de mayor tránsito de personas hemos aumentado la frecuencia de nuestros protocolos de limpieza, para lo cual contamos con personal dedicado a esto con productos de limpieza certificados.



**Productos de limpieza:** Se utilizan productos certificados por la Agencia de Protección Ambiental (EPA), productos contra patógenos virales emergentes y coronavirus incluyendo el SARS-CoV-2.



**Uso de Equipo de Protección Personal:** Mayor seguridad y bienestar para los colaboradores con accesorios para protección personal acompañado de la capacitación para el correcto uso del equipo.



**Control de temperatura:** Se realizará al 100% de las personas que ingresen al hotel (huéspedes, colaboradores y proveedores).



**Visitas / Proveedores:** Se permitirán ingresos solamente en aquellos casos en los que se considere oportuno para la continuidad del negocio. Se solicitarán y verificarán los protocolos sanitarios de los proveedores o visitantes.



**Aplicación móvil:** Se incorporan tecnologías móviles que para que el cliente pueda usar su teléfono y/o medios electrónicos para registrarse y solicitar servicios.



**Habitaciones:** Hemos elevado nuestros ya rigurosos protocolos para limpiar a fondo todas las superficies. Además, se colocarán toallitas desinfectantes y un desinfectante de manos en cada habitación para uso personal.



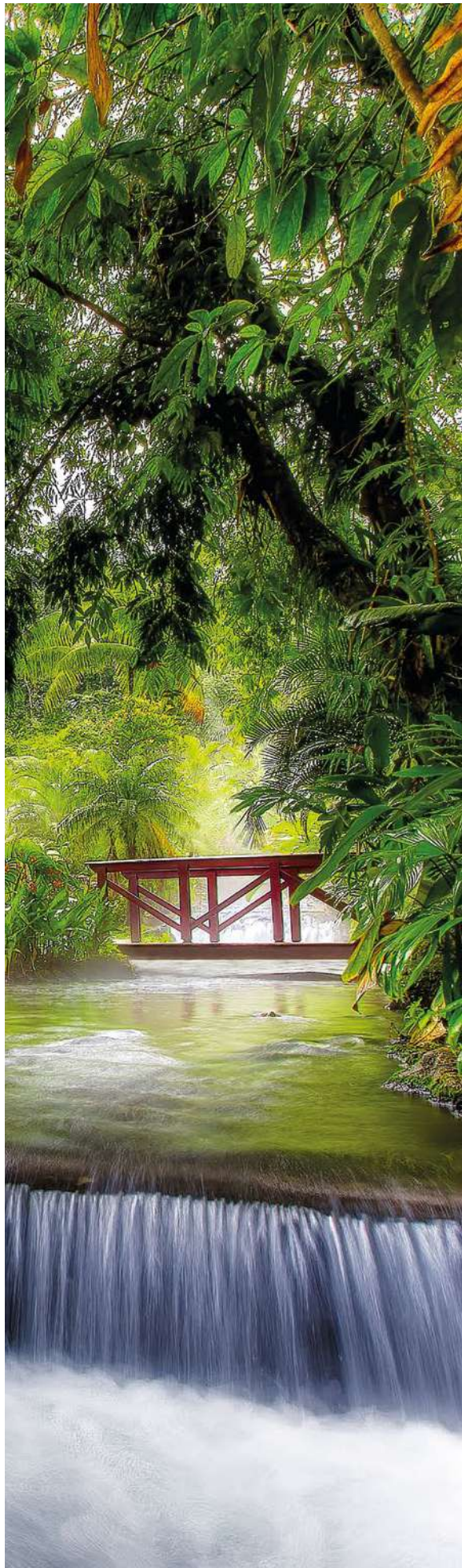
**Spa:** se cuenta con un protocolo específico con las medidas preventivas para nuestros servicios de bienestar y spa.

### Check in:

- Se cuenta con barreras de protección (acrílicos) en los mostradores para la seguridad y tranquilidad de nuestros huéspedes y colaboradores.
- El check-in lo realizará solamente 1 persona por habitación, los demás huéspedes esperarán cómodamente en el lobby.
- Al ingreso se les solicitará completar una encuesta de salud (Revisión de estado de salud y/o cercanía con personas afectadas por Covid-19) con fines meramente preventivos.
- Se realizará la desinfección del equipaje antes y después del contacto con nuestros colaboradores.
- Las llaves de las habitaciones (brazaletes) se someten a un proceso de desinfección antes y después de cada uso.
- Se procurará que los pagos sean por medio de tarjetas, utilizando el lector de tarjetas sin contacto de manera que sea el huésped quien manipule la tarjeta en todo momento.

### Alimentos y Bebidas:

- Nuestros rigurosos procedimientos de limpieza y desinfección fueron modificados aumentando su frecuencia, se cuenta con personal dedicado específicamente a estos procesos que han sido capacitados para el uso de los equipos y los productos certificados.
- Nuestro personal además de contar con el carné de manipulación de alimentos también cuenta con capacitación de Safe steps y certificación de Servsafe, lo que garantiza la aplicación de los controles y procedimientos ya establecidos.
- Mensualmente se realizan análisis microbiológicos en laboratorios acreditados para el aseguramiento de la inocuidad de los alimentos.
- El proceso de lavado de los uniformes de cocina se realiza en el hotel, garantizando su correcta limpieza y desinfección.
- El servicio de alimentación será a la carta. Por el momento el servicio del buffet no estará disponible hasta nuevo aviso.
- Se respetará el aforo del 50% de la capacidad de cada punto de venta y se mantendrán las recomendaciones sobre el distanciamiento entre cada mesa. Se cuenta con un sistema de reservaciones digital que el huésped puede realizar desde su habitación.
- Los menús se mostrarán a través de dispositivos tecnológicos, disponibles tanto en la habitación como en los puntos de ventas.



#### **Gimnasio:**

- Aforo al 25%, con previa reservación (manteniendo burbujas sociales).
  - Las toallas se entregarán individualmente en la recepción.
  - Se realizará limpieza y desinfección profunda después de cada uso.
- 

#### **Pozas y Piscinas:**

- No hay evidencia de que COVID-19 pueda transmitirse a los humanos mediante el uso de piscinas y jacuzzis.
  - Su funcionamiento, mantenimiento, limpieza y desinfección es diario. Para esto se cuenta con un procedimiento establecido el cual se basa en el reglamento sobre el manejo de las piscinas del decreto N°35309-S del 30/03/2009.
  - Los colaboradores velarán por el cumplimiento de que en las piscinas no se den aglomeraciones de personas. Respetando el 50% el aforo en cada una de las áreas.
- 

#### **Consultorio médico:**

Se cuenta con el servicio de consultoría médica en el hotel para la atención de colaboradores y huéspedes, esto hace que el proceso sea más ágil.

## En caso de sospecha

Se cuenta con un detallado procedimiento interno para el manejo de casos sospechosos tanto de huéspedes como de colaboradores. Así mismo, se cuenta con un procedimiento de limpieza profunda de superficies potencialmente contaminadas por riesgos biológicos.



# TABACÓN

THERMAL RESORT & SPA

---

 13 Km Noroeste de la Fortuna de San Carlos, Arenal, Alajuela, Costa Rica

 1-855-TABACON  [www.tabacon.com](http://www.tabacon.com)   