

**Extracto de la guía de actuación en alojamientos turísticos de la Comunidad Valenciana ante la detección de clientes con síntomas compatibles con la COVID-19, la confirmación de caso y la actuación respecto a sus contactos. Publicada por la Dirección general de salud pública de la Generalitat Valenciana el 22 de julio del 2020.**

**Medidas COVID: Procedimiento ante clientes con síntomas compatibles con la COVID-19.**

4.1.- A todos los efectos, se considera **caso sospechoso** cualquier persona con un cuadro clínico de **infección respiratoria aguda de aparición súbita de cualquier gravedad que cursa, entre otros, con fiebre, tos o sensación de falta de aire.** Otros síntomas como el dolor de garganta, la falta de olfato, la falta de gusto, dolores musculares, diarreas, dolor torácico o cefaleas, entre otros, pueden ser considerados también síntomas de sospecha de infección.

4.2.- Si un cliente empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad o si así lo expresa el o la cliente, se solicitará su aislamiento en la habitación o unidad de alojamiento hasta recibir instrucciones por parte de los servicios sanitarios y se le indicará que debe contactar de inmediato con el teléfono habilitado para ello por la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública (900 300 555 ó el 112).

Se le facilitará el número de teléfono y la posibilidad de llamar desde recepción sin coste por la realización de la misma. El establecimiento proporcionará al o la cliente con los síntomas indicados un termómetro sin contacto si así lo solicita, una vez se le haya informado de que los profesionales de la Conselleria podrán requerir conocer su temperatura. Si el o la cliente contara con un seguro propio que cubriera la asistencia sanitaria por un centro sanitario privado, deberá realizar el proceso de diagnóstico a través de este.

4.3.- En el caso de que el o la cliente contactara con la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, el personal sanitario evaluará la gravedad de la situación clínica del o la paciente y organizará la forma de realización de la PCR según los procedimientos establecidos.

4.4.- En cualquier caso, al o la cliente con síntomas se le realizará el seguimiento de caso sospechoso COVID-19 y se identificarán sus contactos.

4.5.- La persona cliente con síntomas y acompañantes, deben permanecer en aislamiento preventivo en el alojamiento turístico al menos hasta conocer el resultado de la PCR y se aplicarán las normas de aislamiento domiciliario establecidas en los protocolos (no salir de la habitación, extremar medidas higiénicas y uso de mascarilla quirúrgica en presencia de otras personas. La unidad alojativa del supuesto caso positivo debe ser distinta de la de las personas contactos, y tendrá preferiblemente baño de uso exclusivo. Se procurará que el resultado de la PCR se comunique dentro de las 24 horas siguientes desde la toma de la muestra

4.6.- En el caso en que la persona cliente precise de asistencia sanitaria (telefónica o presencial), se contactará con el responsable médico de su seguimiento o con el 112 ó el 900 300 555 si así lo solicita.

Quinto.- En caso de resultado **negativo de la PCR.** 5.1.- Tras el descarte de caso COVID-19, se informará al o la cliente del resultado de la prueba diagnóstica y que no se han de continuar las medidas de aislamiento, por lo que tanto el caso descartado como sus contactos podrán realizar vida normal en el establecimiento turístico.

Sexto.- En caso de resultado **positivo de la PCR.**

En aquellos casos en que se haya establecido la apertura de establecimientos turísticos para albergar pacientes turistas que deban realizar el aislamiento domiciliario, el traslado será acordado y organizado por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública de acuerdo con sus procedimientos, salvo que él o la cliente cuente con un seguro que lo cubra. **Complejo Eurhostal le informa que cuando el traslado se produzca previamente a la finalización del contrato, será obligatorio para el o la cliente.**

6.2- El aislamiento se mantendrá hasta transcurridos tres días desde la resolución de la fiebre y del cuadro clínico con un mínimo de 10 días desde el inicio de los síntomas. En los casos asintomáticos el aislamiento se mantendrá hasta transcurridos 10 días desde la fecha del diagnóstico.

6.3.- Durante el periodo de aislamiento se continuará la asistencia sanitaria habitual si la persona paciente la precisara. 6.4.- Se realizará PCR a los contactos estrechos convivientes en el momento de la confirmación del caso y se completará el estudio de contactos por parte de Salud Pública. La cuarentena de los contactos tendrá una duración de 14 días desde su identificación, su aislamiento efectivo del caso o desde el alta epidemiológica del caso si están ubicados en una misma habitación / unidad de alojamiento. Se procurará dar cumplimiento a lo establecido en el punto 6.9, pudiendo acortar el aislamiento, en su caso, a 10 días.

6.5.- En el caso de que no se produzca el traslado al alojamiento turístico para pacientes turistas que deben realizar el aislamiento domiciliario, la dirección de los establecimientos de alojamiento turístico con zonas comunes establecerán zonas específicas, a ser posible plantas completas o una zona aislada de una de ellas, para realojar al o la cliente con confirmación de diagnóstico positivo, así como una habitación separada para las personas acompañantes hasta concluir el periodo de cuarentena. **Complejo Eurhostal informa a sus clientes que en el caso de que el cliente y sus acompañantes no tuvieran un seguro que cubriera los gastos adicionales que puedan suponer estas medidas, si se da esa circunstancia, el alojamiento turístico cumplirá con lo establecido en la presente guía y repercutirá el coste adicional sobre lo contratado en la factura del propio cliente y, en su caso, de sus acompañantes que también hayan de ser realojados.**

6.6.- **Si por motivos sanitarios la persona cliente tuviera que prorrogar su estancia, los gastos adicionales correrán a su cargo (en caso de que no lo cubra el seguro del cliente).**

6.7.- Si el personal de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública considera que el o la cliente está en condiciones de viajar por su estado de salud asociado a la COVID-19 y sin otra patología que lo autorizará el desplazamiento a su vivienda habitual, en transporte privado y evitando el contacto estrecho con otros pasajeros.

6.8.- SLER EURHOSTAL informa a sus clientes que en caso de se produjeran incumplimientos por parte de las personas a las que se hubiera indicado el confinamiento o aislamiento podrá tener consecuencias legales. Sler Eurhsotal comunicará tanto al Centro de Salud Pública correspondiente como las autoridades municipales el incumplimiento de las medidas a efectos de que se realicen las actuaciones que procedan

---

***Cláusula de Consentimiento y de Recepción de Información de la Guía de actuación en establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana ante la detección de clientes con síntomas compatibles con la COVID 19.***

Por la presente, confirmo haber leído las disposiciones relativas a esta guía y aceptar sus términos y condiciones.

**Fecha:**  
**Nombre y Apellidos:**

**Firma del cliente:**