



ESTACIONES DE SERVICIOS

PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS DE HIGIENE, SEGURIDAD Y ATENCIÓN EMERGENCIA SANITARIA CORONAVIRUS (COVID 19)

TU CASA ESTU DESTINO
— PATAGONIA ARGENTINA —

NEUQUÉN
PROVINCIA

JUNTOS
PODEMOS
MÁS

cecnerm
CAMPAÑA DE EXTENSIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS
(ENERGÍA Y AGUA CALIENTE)



ESTACIONES DE SERVICIOS PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS DE HIGIENE, SEGURIDAD Y ATENCIÓN EMERGENCIA SANITARIA CORONAVIRUS (COVID 19)

En el marco de la Emergencia Sanitaria ante el Coronavirus (Covid-19) declarada por el Gobierno Nacional y Provincial, resulta necesaria la implementación del presente Protocolo de Actuación con el propósito de brindar la información necesaria en relación al virus, síntomas, formas de contagio y procedimiento ante posible caso sospechoso, así como incorporar buenas prácticas de higiene y prevención para el personal de las estaciones expendedoras de combustibles o estaciones de servicios y sus clientes durante el período de cuarentena o post-cuarentena que dictamen las normas generales de sanidad de Nación y la Provincia.

Los protocolos deben ser comunicados y de libre acceso para todo el personal a cargo de la empresa, directivos y clientes en general con autorización a circular y acceder a dichos servicios de abastecimiento energético o de mantenimiento y limpieza vehicular, a fin de resguardar las medidas de seguridad y prevención ante posibles contagios de Coronavirus (Covid-19).

Como norma general será necesario instrumentar los medios necesarios de capacitación del personal antes, durante y a posterior de la prestación del servicio, así como también acerca de cómo proceder ante un posible caso sospechoso, siguiendo las recomendaciones del Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén vigentes a la fecha a fin de resguardar las medidas de seguridad y prevención ante posibles contagios de Coronavirus (Covid-19).

Durante el período de aislamiento total y obligatorio decretado por el Gobierno Nacional, se deberá prever y organizar la provisión de elementos de higiene y desinfección y seguridad necesarias para el personal y los clientes.

INFORMACIÓN DEL VIRUS, SÍNTOMAS Y FORMAS DE CONTAGIO

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. El coronavirus que se ha descubierto más recientemente es el SARS-CoV-2 (Wuhan - China en diciembre de 2019), declarándose el 30 de enero de 2020 por la Organización Mundial de la Salud una emergencia de salud pública de preocupación internacional por su extensión a varios países continentes y todo el mundo, afectando a un gran número de personas.

En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SARS).

Los síntomas más comunes de la COVID-19 son:

- Fiebre (37. 5° o más)
- Dolor de garganta.
- Dificultad respiratoria.
- Tos seca.
- Pérdida del gusto y el olfato (disgeusia/ anosmia).



Algunos pacientes pueden presentar dolores musculó-articulares, congestión nasal, rinorrea, conjuntivitis, dolor de garganta, neumonía, dolores abdominales, diarrea. En quienes presentan síntomas, éstos pueden ser leves y aparecen de forma gradual.

Otras personas se infectan y no desarrollan ningún síntoma ni aparentan estado de enfermedad (asintomáticos), pero pueden contagiar.

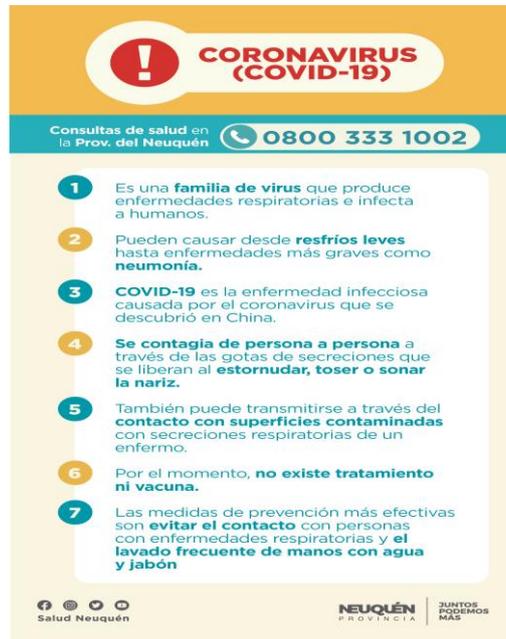
Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) la mayoría de las personas (alrededor del 80%), se recupera de la enfermedad sin necesidad de realizar ningún tratamiento especial. Alrededor de 1 de cada 6 personas que contraen la COVID-19 desarrolla una enfermedad grave de rápida evolución con dificultad para respirar, motivo por el cual requieren cuidados especiales en unidades hospitalarias. En los adultos mayores de 60 años, embarazadas y particularmente quienes padecen afecciones médicas crónicas, como hipertensión arterial, problemas cardíacos, problemas pulmonares, EPOC, asma moderada/severa, diabetes, obesidad mórbida o los inmunodeprimidos y otras enfermedades debilitantes, tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave.

Transmisión o contagio de la covid-19:

Una persona puede contraer la enfermedad COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus SARSCoV-2 o por contacto con superficies contaminadas. La enfermedad se propaga de persona a persona a través de las gotas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada tose, estornuda o habla. Estas gotas caen sobre objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otra puede contraer la infección por COVID-19 si toca estos objetos o superficies y luego se toca la cara (ojos, boca y/o nariz). También pueden contagiarse al inhalar las gotas que haya diseminado una persona con COVID-19 al toser, estornudar o hablar

También se ha comprobado la transmisión por contacto ocular directo de microgotas infecciosas, por ello se recomienda complementar, de ser posible, con el uso de protección ocular de montura integral.

Infografía resumen recomendada disponible en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1-RJRD3QN-u499EM_pXqKEA13wKHMJyz



Se considera caso sospechoso:

Toda persona que presente:

1º criterio:

a-Fiebre (37.5 o más) y (b) uno o más de los siguientes síntomas:

- Tos.
- Odinofagia.
- Dificultad respiratoria.
- Anosmia/disgeusia de reciente aparición.

Sin otra etiología que explique completamente la presentación clínica.

c-En los últimos 14 días: un historial de viaje fuera del país ó de viaje o residencia en zonas de transmisión local en Argentina.

2º criterio:

Todo residente o personal que trabaja en instituciones cerradas ó de internación prolongada, personal esencial, y habitantes de barrios populares y pueblos originarios que presenten los síntomas del criterio 1

Se considera caso confirmado:

Todo caso sospechoso o probable que presente resultados positivos por rtPCR para SARS CoV-2.

Se considera contacto estrecho:

Toda persona que haya proporcionado cuidados a un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas y que no hayan utilizado las medidas de protección personal adecuadas.



Cualquier persona que haya permanecido a una distancia menor a 2 metros y durante al menos 15 minutos con un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas. (ej. convivientes, visitas, compañeros de trabajo)

Los contactos estrechos cumplirán indefectiblemente 14 días de aislamiento domiciliario y realizarán monitoreo estricto de los síntomas. Los 14 días se considerarán a partir del último día de contacto con el caso confirmado.

MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES PARA LAS ESTACIONES DE SERVICIOS

- Contar y exhibir con cartelería indicativa en la puerta de acceso o espacios de circulación o de trabajo sobre los procedimientos, recaudos, recomendaciones y teléfonos de emergencias de autoridades sanitarias de la Provincia del Neuquén.

Distanciamiento social

- Respetar al máximo las capacidades previstas del local comercial para mantener la distancia de 2 metros entre personas, considerando una densidad de ocupación de espacios de 1 persona cada 2,25 metros cuadrados de espacio circulable. Limitar el ingreso de clientes al salón, e implementar mamparas en mostrador de atención al público, en los casos en los que no pueda mantenerse la distancia mínima.
- Identificar, analizar y modificar aquellos procesos de interacción entre empleado y cliente para reducirlos al máximo sin mermar en la calidad de la atención. Entre estos procesos se encuentran, además del expendio de combustible, el servicio de lavado y cambio de lubricantes del vehículo, la venta de productos en shop, la disposición o no de sanitarios para el público o sólo para el personal, atención de proveedores, y cualquier otro que se defina por parte de la estación de servicio.

Higiene de manos

- Se dispondrá de gel o solución desinfectante para manos, en espacios de atención de clientes, así como pañuelos o toallas de papel descartables, que se deben desechar en cesto de basura con bolsa en lugares claramente visibles y accesibles
- Realizar una adecuada higiene de manos y una adecuada desinfección de los objetos que se intercambian en cada interacción entre cliente-trabajador (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, lápices, etc.).
- Efectuar higiene de manos antes y después de atender una consulta personalizada de un cliente- El lavado de manos con agua, jabón y secándose con toallas descartables debe durar de 40 a 60 segundos y deberá efectuarse cada una hora. La higiene de manos con soluciones a base de alcohol debe realizarse entre cliente y cliente, no recomendándose en caso de que las manos se encuentren visiblemente sucias, como lo estipulan las medidas sanitarias generales.

Higiene respiratoria

- Deberá evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca. Se recomienda cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo o usar un pañuelo descartable al toser o estornudar.
- En caso de estornudo o tos, deberá cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo o cubrirse con un pañuelo o servilleta descartable, desechando el mismo en cada uso. Limpiar las manos posteriormente.



- Se deberá utilizar tapabocas/barbijos y/o protectores faciales, al salir de la vivienda, y durante la jornada laboral, según decreto provincial 478/2020.
- En caso de utilizar mascararas de acetato, se recomienda su higiene y desinfección con una frecuencia de al menos cada una hora. Las mismas deberán ser desinfectadas por lo menos al inicio, a mitad y a final de jornada laboral. Debe evitarse tocar la máscara y realizar el lavado de manos o higiene con alcohol en gel cada vez que la misma se toque.

Limpeza, desinfección y ventilación

- Extremar las medidas de **limpieza y desinfección** de los espacios de uso permanente por personal y clientes, así como de las superficies de alto contacto (mostradores, escritorios, armarios, estantes, banners, sillas, archiveros –muebles, impresoras, computadoras, teléfonos, picaporte, sanitario, kitchenette, perillas y tapas de luz, etc.).
- Se recomienda realizar limpieza y desinfección previa al inicio de actividades, a mitad y a fin de la jornada como mínimo, o ante cada cambio de turno si fueran más de tres diarios
- Efectuar la desinfección del calzado al ingresar a su lugar de trabajo.
- Ventilar los ambientes abriendo puertas y ventanas, varias veces durante la jornada laboral.
- Tener stock de productos de limpieza y de equipos de protección.
- Cubrir con plástico los objetos de alto uso, como por ejemplo los controles remotos (tv, Split) y posnet y repararlos periódicamente con elementos de higiene adecuados para tal fin.
- Entrenar al personal de limpieza acerca de cómo realizar las tareas diarias de forma más segura y capacitar en el uso de los equipos de protección personal, medidas de higiene y técnicas de limpieza y desinfección. Entre ellas se puede mencionar lo siguiente:
 - a) Realizar limpieza húmeda, realizando la remoción mecánica de la suciedad primero con agua y detergente, y luego utilizar desinfectantes de uso doméstico.
 - b) Lavandina comercial (hipoclorito de sodio con una concentración de 55 gr/litro): Colocar 100 ml en un balde con 10 litros de agua, la dilución es distinta según. La solución de lavandina debe ser preparada dentro de las 24 horas a utilizarse.
 - c) Alcohol líquido: Para el uso del alcohol líquido de uso medicinal 96º, colocar 7 partes de alcohol y 3 partes de agua (en lo posible agua destilada) en un recipiente limpio o en un rociador. Tener en cuenta que es inflamable y tiene que estar alejado del fuego, por lo que en espacios como la cocina se desaconseja su uso. En cambio, sí es aconsejable mantenerla sobre mesas de trabajo, salas de espera y en todos los ambientes comunes. Debe utilizarse mojando un paño limpio con la disolución.
 - d) Usar guantes de limpieza habitual; deben cubrir parte del antebrazo y quedar por arriba de la ropa de trabajo.
 - e) Lavarse las manos con agua y jabón luego de terminar la limpieza.
 - f) Evitar salpicaduras en el rostro.
 - g) Se sugiere evitar el uso de las formulaciones en spray, debido a que, si el mismo se aplica en forma directa sobre una superficie, puede no tener acceso a las zonas más contaminadas. En caso de usar spray, se debe realizar aplicando el mismo sobre papel descartable, hacer la limpieza y el arrastre, y tirar el papel.
 - h) Solo en aquellas circunstancias en las que un paciente sospechoso o confirmado de COVID-19 haya permanecido en el ambiente, el personal de limpieza utilizará equipo de protección individual adecuado para la prevención de infecciones por microorganismos transmitidos por gotas y por contacto. El mismo deber incluir: bata impermeable con mangas largas, barbijo de tipo quirúrgico, guantes nos estériles y protección ocular de montura integral (antiparras).



- i) Para evitar accidentes, guardar los productos en su envase original o debidamente rotulado en un lugar seguro, debidamente aislados de otros productos con los que se puedan confundir por su forma (sobre todo alimenticios).

ATENCIÓN CLIENTES ESTACIONES DE SERVICIOS SOBRE EL EXPENDIO DE COMBUSTIBLE

- Durante el período de cuarentena sólo se dispondrá del servicio de expendio de combustible a fuerzas de seguridad sanitaria, policial, organismos públicos, proveedores y público en general debidamente autorizado a circular.
- Fuera del período de cuarentena se ampliará el expendio de combustible al resto de la población, de acuerdo a las medidas generales dispuestas.
- Se deberá mantener una distancia de 2 metros frente al cliente.
- Usar en todo momento barbijo casero, cubreboca, tapaboca y pantalla protectora. En caso de utilizar pantalla protectora o tapaboca reutilizable, desinfectarlos adecuadamente tras cada uso. El uso de pantallas protectoras permitirá facilitar la comunicación con personas con discapacidad auditiva.
- Evitar lo máximo que se pueda el contacto personal, recomendándose instrumentar medios de pago electrónico mediante tarjeta de crédito o pago mediante aplicaciones web.
- En todos los casos se deberá implementar todas las medidas de seguridad e higiene sanitaria general y específica que disponga la autoridad pública nacional y/o provincial. Entre ellas, es importante destacar: utilizar guantes de nitrilo para cada recarga de combustible, atención a través de la ventanilla evitando que el cliente se baje del vehículo cuando no esté contraindicado por medidas de seguridad, limpieza de posnet luego de cada venta, etc.

SOBRE OTROS SERVICIOS

- Reducir las actividades no relacionadas con la venta de combustibles que impliquen contacto con cliente e implementar protocolos detallados y específicos de todas estas actividades o de servicios esenciales para la sanidad general, como el servicio de lavado y/o cambios de lubricantes/mantenimiento ligero de vehículos o el acceso a tiendas de la compañía.
- En el caso de proveer de servicios de limpieza/mantenimiento automotor para ambulancias, policías y bomberos, siempre que se pueda, se realizará desde el exterior, la entrega y recogida de la llave deberá realizarse con los guantes puestos, procediendo a su limpieza una vez que sea devuelta con el respectivo protocolo para limpiar y desinfectar correctamente el espacio, una vez utilizado. Para el caso específico de ambulancias debe seguirse las recomendaciones del documento: "Limpieza y Desinfección de Ambulancias en la Pandemia" disponible en: <https://www.saludneuquen.gob.ar/wp-content/uploads/2020/03/Limpieza-y-Desinfecci%C3%B3n-Ambulancia.pdf>
- En el caso de que se solicite disponer de información turística general, se deberá derivar a páginas web oficiales del Ministerio de Turismo de la Provincia del Neuquén (<http://neuquentur.gob.ar/es/>)



CUIDADO DEL PERSONAL DE LAS ESTACIONES DE SERVICIOS

- Los empleados pertenecientes a grupos de riesgo quedan exentos de la obligación de concurrir al establecimiento. Se considera grupo de riesgo a aquellas personas que tienen mayor posibilidad de progresar a formas severas o que son vulnerables por su situación: mayores de 60 años, y/o pacientes con enfermedades o tratamientos que bajan las defensas (inmunocomprometidos); embarazadas; personas con enfermedades crónicas: cardíacas, incluyendo hipertensión arterial, pulmonares, renales, diabetes, obesidad, etc.
- Evaluar la conformación de grupos de trabajo fijos y estables para cubrir los distintos turnos que se establezcan, evitando la transmisión o contagio a todo el personal y minimizando el impacto potencial de aislamiento, así como la circulación masiva de personas en horarios "pico"
- Transporte desde y hacia el lugar de trabajo: usar medios de transporte individuales (automóvil, bicicleta, a pie, entre otros). El mismo debe mantenerse ventilado y en adecuada higiene y desinfección. Si fuere indispensable el uso de transporte público se recomienda las medidas de protección personal (barbijo o similar, buena higiene de manos antes y después de su uso, tener un kit de higiene personal, respetar las distancias recomendadas dejando un asiento libre entre pasajeros, y evitar aglomeraciones.
- Realizar un control diario del estado de salud y registro de la temperatura de todo el personal y los usuarios. En caso de síntomas, se activarán los protocolos correspondientes. La misma debe realizarse empleando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo. La persona encargada de la medición de temperatura debe contar con equipo de protección personal apropiado. La especificación del equipo a emplear deberá ser detallado en las recomendaciones específicas de cada actividad. www.msal.gov.ar
- Eliminar hábitos de contacto físico (saludar con la mano, abrazar, por ejemplo) con compañeros de trabajo, clientes, proveedores, entre otros.
- No se podrá compartir alimentos, bebidas, cubiertos, platos, vasos, teléfonos celulares u objetos personales entre personal de las estaciones de servicios.
- Deberá mantenerse informado sobre las últimas novedades o recomendaciones en relación al COVID 19, recurriendo a información confiable del Ministerio de Salud, conferencias de prensa y asociaciones científicas de la salud.
- Objetos personales (lentes, teléfonos, computadoras y periféricos, controles de tv, llaves, etc.) se pueden desinfectar con alcohol al 70%.
- En caso de estar estipulado el uso de uniforme, mantenerlo limpio y lavarlo con mayor frecuencia. Cuando se lave en forma mecánica se deberá realizar a temperatura mayor a 60°C.
- Cuando la actividad requiera cambio de vestimenta, disponer de casilleros personales, bolsos o similares para el resguardo individual de la ropa.

NOTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO PREVENTIVO

- Colocar en lugares fácilmente visibles, información sobre las medidas de distanciamiento social, la adecuada higiene de manos, la apropiada higiene respiratoria, y las recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de COVID-19. Esto debe además complementarse con otras modalidades (información en página web, redes sociales, por correo electrónico o por teléfono, entre otras) para informar a los trabajadores acerca las medidas de higiene y seguridad adoptadas por la institución. <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/prevencion>



¿QUÉ HACER ANTE UN CASO SOSPECHOSO O CONFIRMADO?

1. Si se sospecha o se confirma que un huésped o personal del establecimiento es un caso confirmado o es un caso sospechoso según los criterios establecidos y actualizados por el Ministerio de Salud de Neuquén (www.saludneuquen.gob.ar), se deberá informar al responsable a cargo del establecimiento de alojamiento, y se deberá contactar a la autoridad sanitaria provincial (llamando al 0800-333-1002), o al hospital o centro de salud más cercano, acatando las indicaciones pertinentes. En consecuencia, se deberán extremar los cuidados de desinfección del establecimiento.
2. En caso que se identifiquen personas alojadas en el hotel provenientes de las zonas afectadas por transmisión comunitaria según las localidades definidas por el Ministerio de Salud, que no cumplan y manifiesten no tener la voluntad de cumplir con el aislamiento preventivo obligatorio, el personal hotelero deberá notificar a través del 0800-333-1002. Los establecimientos hoteleros pueden negarse a alojar turistas provenientes de zonas afectadas.
3. Mientras se espera la asistencia por parte de personal sanitario, la persona con síntomas deberá ser ubicada en espacio separado, en lo posible ventilado, y aislado, previniendo que pueda afectar al resto del personal o a otros huéspedes.
4. En caso de aparición de síntomas de trabajadores fuera del horario de la jornada laboral (fiebre de +37,5° con tos, dificultad respiratoria, dolor de garganta o alteración en el olfato o gusto), NO acudir al lugar de trabajo e informar inmediatamente al empleador/empleados para que se active el protocolo de desinfección correspondiente en el espacio de trabajo, como las medidas de aislamiento preventivo de las personas que tuvieron contacto directo con la persona afectada. Las personas en lo posible NO deben dirigirse a un centro asistencial, NO deben salir de su vivienda y deben comunicarse con la autoridad sanitaria para su asistencia, llamando al 0800-333-1002; o bien comunicándose al hospital o centro de salud más cercano. NO deben automedicarse.

FUENTES DE CONSULTA:

- Ministerio de Economía e Infraestructura del Gobierno de la Provincia del Neuquén: Resolución N° 053/20 sobre postergación de actividades grupales e instrucciones para el personal de limpieza y procedimientos en Anexo I°. 15 marzo del 2020.
- Cámara de Expendedores de Combustible de Neuquén y Río Negro (CECERN): *Información de medidas adoptadas en otros países*. Suministrado el 21 de abril de 2020.
- Dirección Provincial de Legal y Técnica del Ministerio de Turismo de la Pcia. del Neuquén: *Propuesta de protocolo de Buenas Prácticas de Higiene y Seguridad para Alojamientos Turísticos*°. 21 de abril de 2020.
- Gobierno de la Provincia del Neuquén: *Decreto N° 0523/2020 sobre Excepción del cumplimiento del aislamiento social, preventivo y obligatorio y de la prohibición de circular a las personas afectadas a las actividades detalladas en los Anexos I, II, III y IV*. 5 de mayo de 2020.
- Cámara de Guías y Profesionales de la Pesca Deportiva de la Provincia del Neuquén: *"PROTOCOLO EMERGENCIA PANDEMIA COVID-19"*. Mayo de 2020.



GOBIERNO
DE LA PROVINCIA
DEL NEUQUÉN

NEUQUÉN
PROVINCIA

JUNTOS
PODEMOS
MÁS

50 AÑOS
1970-2020
PLAN
DE SALUD
NEUQUÉN

- Ministerio de Salud de la República Argentina: "COVID-19 Recomendaciones para el Desarrollo de Protocolos en el marco de la Pandemia". 26 mayo del 2020.
- Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén.

MINISTERIO DE TURISMO

Félix San Martín 182 | Neuquén capital | (0299) 4424089
www.neuquentur.gob.ar