

**PROTOCOLOS Y REQUISITOS  
COVID 19 / 2021**

Debido a la situación vivida con la aparición del COVID-19, y del cambio que ha supuesto en la vida de todos, hemos redactado los actuales protocolos y requisitos para facilitar y mejorar la estancia de nuestros huéspedes y clientes, les recomendamos que lo lean antes de viajar.

Desde Hotel La Isla creamos un prototipo de hotel con Garantía SAFE POINT, transmitiendo seguridad al huésped y/o al cliente, reduciendo su miedo, con la seguridad de que si reserva por nuestra web tendrá cubierta muchas de sus necesidades: cancelación y/o cambio de fecha gratuita en función de la tarifa, seguridad sanitaria, atención personalizada, reducción al máximo del contacto gracias al modo de gestión, garantías que aseguren el poder disfrutar de la experiencia y que velen por la máxima satisfacción, previa, durante y post viaje, del cliente.

Como huésped del Hotel La Isla, le solicitamos que cumpla con las medidas de bioseguridad establecidas a continuación:

- **Se requiere una prueba de Antígenos o PCR negativa dentro de las 48 horas previas a su llegada**, siguiendo los requisitos panameños relacionados con el acceso a la Isla de Contadora y a la República de Panamá.
- Le pedimos a nuestro huésped/cliente que use mascarilla N95 médico, KN95 o una mascarilla quirúrgica sobre su nariz y boca en todo momento durante su viaje. Cuando esté en público, le exhortamos a que continúe usando su mascarilla adecuadamente en todo momento, a mantener la distancia social y practicar los protocolos de higiene recomendados.
- Nuestros protocolos aplicados a los huéspedes:
  - Utilización de mascarillas y guantes: Si nuestros huéspedes lo solicitan, siempre tendremos disponibles guantes y mascarillas para utilizar en zonas comunes.
  - Medición de temperatura: Tendremos disponibles a todos los huéspedes termómetros láser y oxímetros.
  - Sustitución de métodos tradicionales de pago por la nueva tecnología, evitando el contacto directo.
  - Se abre la posibilidad de ingresar previamente a la llegada todos los datos para la realización del check in online previo.
  - Con este nuevo sistema se reduce la presencia de clientes en la recepción y se limita el tiempo de los huéspedes en espacios comunes.
  - Nuestro objetivo es agilizar los procesos burocráticos y acotar a los dispositivos propios individuales la tramitación de estos, reduciendo así el contacto con elementos comunes otros clientes.
  - Todos estos elementos de mayor contacto y riesgo por diferentes personas (Tarjetas, dinero, documentos, bolígrafos, teléfonos móviles) serán desinfectados con los productos recomendados.
  - Todos los huéspedes se someterán a exámenes diarios, incluidos controles de temperatura.
    - Las temperaturas superiores a 38 C / 100.4 F se considerarán un síntoma.
    - Las temperaturas entre 37.5 - 37.9 C / 99.6 - 100.3 F se considerará de precaución y el invitado será acompañado a un lugar fresco para sentarse durante 20 minutos antes de ser revisado.
    - Si la temperatura sigue siendo superior a 37.5 C / 99.6 F, el invitado deberá estar en cuarentena hasta que pueda ser examinado por nuestro paramédico en la isla.
    - Si un invitado desarrolla algún síntoma de COVID, el individuo será puesto en cuarentena inmediatamente y examinado por el paramédico en la isla que determinará los pasos apropiados
  - Los huéspedes deben usar mascarillas en las áreas públicas interiores, mientras entran y salen de los espacios de comedor, y donde el distanciamiento social con el personal u otros huéspedes no es posible.
  - Mientras que, en las áreas públicas al aire libre, los huéspedes deben practicar el distanciamiento social.
  - Los huéspedes estarán físicamente espaciados para las comidas y el complejo puede flexibilizar los horarios de reserva en caso de ser necesario.
  - Sólo los huéspedes de la misma burbuja podrán comer y participar en actividades juntos.

- Contamos con estrictos protocolos internos para poder ofrecer las siguientes garantías:
  - GARANTÍA SANITARIA:
    - Estamos convencidos de que para nuestros huéspedes y clientes la salud está por encima de todo.
    - Políticas de cancelación o cambio de fecha gratuita con una causa de salud justificada, dependiendo de la tarifa contratada:
      - Motivos médicos justificados
      - Hospitalización de familiar cercano
    - Interrupción gratuita de estancia
      - Motivos médicos justificados
      - Hospitalización de familiar cercano
    - Bio-protocolos propios para el personal, el huésped/cliente y para las empresas colaboradoras (avión, ferry, vehículos, etc.)
  - GARANTIA EXPERIMENTAL:
    - Atención personalizada.
    - Garantías que aseguren el poder disfrutar de la experiencia y que velen por la máxima satisfacción, previa, durante y post viaje, del cliente.
    - Nuestros huéspedes deben estar protegidos ante cualquier imprevisto.
    - Queremos ofrecer una serie de garantías que transmitan tranquilidad y que demuestren que, pase lo que pase, para nosotros ellos siempre son lo primero.
    - Batería de beneficios que consideramos protegerán a nuestro cliente ante cualquier imprevisto con el único fin de: velar por su satisfacción máxima.
    - Llegada o salida en horario no coincidente con el check-in o el check-out, acceso a las instalaciones y servicio de guardamaletas gratuito.
    - Servicio de picnic de desayuno, almuerzo o cena, para excursiones o salidas tempranas.
  - GARANTÍA HIGIÉNICA:
    - Garantías higiénicas extraordinarias que aumenten la limpieza y refuercen todas las medidas preventivas adaptadas a nuestras instalaciones, así como a nuestros colaboradores.
    - Esas medidas incluyen la limpieza y desinfección adicional de todas las áreas del hotel. Entre otras medidas el hotel también ha implementado controles de temperatura tanto a empleados al ingresar en su turno de trabajo como a huéspedes y clientes, equipos de protección para empleados y huéspedes, sustitución de artículos de riesgo de contagio en habitaciones y zonas comunes, así como mayores controles por parte de empresas especializadas.
    - Además de las medidas preventivas extraordinarias o bio protocolos propios, aplicamos todos los protocolos y buenas prácticas recomendadas por las instituciones responsables.
- Principales bloques de actuación:

**Habitaciones:**

- Se aplican protocolos de ventilación, limpieza y desinfección muy estrictos durante la estancia y una vez los huéspedes hayan abandonado nuestros establecimientos, prestando especial atención en zonas de alto contacto como baños, puertas, mesas, etc.
- Rotación de habitaciones, asignando las que no hayan sido ocupadas durante el máximo tiempo posible por otros huéspedes.
- Eliminación de alfombras, plaid y decoración textil de todas las habitaciones, colocando solo tejidos recién lavados y/o desinfectados.

**Espacios comunes:**

- El hotel ha aumentado la frecuencia de limpieza y desinfección en espacios públicos y zonas comunes, con especial enfoque en las zonas de mayor tránsito y contacto de nuestros huéspedes como baños públicos, mostrador en la recepción, diferentes puertas de acceso, restaurante y bares, vehículos de transporte de huéspedes y maletas, e incluso llaves de las habitaciones.
- Se desinfectarán las llaves de acceso a la habitación, por personal autorizado y formado para cumplir las medidas higiénicas recomendadas con desinfectante.

- Acceso a espacios comunes: Reforzando la prevención de contaminación en espacios comunes colocando un dispensador de desinfectante en cada zona, será recomendable el uso de este por todos los huéspedes alojados. Esta medida aplica para recepción, restaurante, bares, bohío, zona de playa y zona de piscina.
- Ampliación de limpieza de desinfección y limpieza de baños. Ampliamos horas de limpieza y colocamos registro de limpieza que se deberá firmar por la persona responsable y hora de realización. Se asegura la correcta reposición de desinfectantes instalados y limpieza de todas las zonas. Cuando se entre en estos baños siempre se transmitirá una sensación de limpieza y frescor.

**Pool-Bar, Beach-Bar y Restaurante:**

- Se desarrollan medidas de prevención específicas para cada espacio según las necesidades y las peculiaridades de cada una de ellas.
- Todos los espacios son abiertos y se han reducido los aforos.
- Sustituiremos servilletas, manteles, etc. por desechables.
- Centralizamos toda la carta del restaurante en un documento único en formato reciclable desechable de un solo uso con lectura por código QR.
- Se elimina el buffet de desayuno para limitar el movimiento de personas y el intercambio de utensilios entre clientes, transformándolo en un desayuno individual servido en la mesa o en la habitación.

**Empleados y BackOffice:**

- En los espacios donde el equipo trabaja, se aumenta la frecuencia de limpieza y se centran en áreas de alto contacto como accesos de empleados, vestuarios, lavanderías y oficinas del personal.
- Todos los empleados que trabajen de cara al público, deberán llevar mascarillas y guantes. Los empleados del departamento de limpieza podrán también equiparse con batas protectoras.
- Existirá en cada zona de trabajo un dispensador de desinfectante que deberá ser utilizado regularmente.
- Como medida preventiva, se tomará la temperatura a todos los empleados con termómetros láser y se llevará un registro diario de cada empleado con la temperatura a la hora de llegada.
- Servicio propio de lavandería, Barrera sanitaria tanto en lavandería como en hotel donde NO se cruza ropa sucia con limpia en ningún momento.