

Ministerio
de **Salud**
Costa Rica



**Lineamientos generales para oficinas con atención al público
(Bancos, correos, instituciones del Estado, Poder Judicial, empresas
privadas de servicios) debido a la alerta sanitaria por Coronavirus
(COVID-19)**

Versión 1
17 de marzo 2020

Contenido

Características Generales	3
Lineamientos para ser aplicadas en las instalaciones dedicadas a la atención de público	4
Conductas adecuadas para las personas que atienden público	5
Anexos	7

Alcance

Estas medidas aplican en aquellos servicios que por su naturaleza atienden público de forma presencial en sus instalaciones; son de acatamiento obligatorio, en todo el territorio nacional, como parte de las acciones preventivas y de mitigación dictadas por el Ministerio de Salud para la atención de la alerta por COVID-19.

Estos establecimientos deben además acatar los “Lineamientos generales para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por Coronavirus (COVID-19)”, así como las “Medidas administrativas temporales para la atención de actividades de concentración masiva debido a la alerta sanitaria por COVID-19”, en relación con la reducción de su capacidad de ocupación normal al cincuenta por ciento (50%). El servicio no puede ser negado por razones de Xenofobia o discriminación de ningún tipo.

Estos lineamientos se revisarán de forma periódica y se publicará la versión vigente en la página web del Ministerio de Salud:

<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1532-lineamientos-nacionales-para-la-vigilancia-de-la-infeccion-por-coronavirus-2019-ncov>

Características Generales

Los coronavirus (CoV): son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV).

Tipos: Es importante tener en cuenta que existen cuatro coronavirus humanos (HCoV) endémicos a nivel global: HCoV-229E, HCoV-NL63, HCoV-HKU1 y HCoV-OC43, además de otros dos coronavirus que causan infección zoonótica en humanos: MERS-CoV y SARS-CoV.

Estos coronavirus son diferentes al COVID-19 circulante en la actualidad, por lo que su detección no excluye en absoluto la infección por este nuevo coronavirus.

COVID-19: es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente, se transmite por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada habla, tose o estornuda, también si estas gotas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden tocar estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca (OPS/OMS, 2020).

Lineamientos para ser aplicadas en las instalaciones dedicadas a la atención de público

- Colocar en lugares visibles de los locales los protocolos de lavado de manos, estornudo y tose, no tocarse la cara y otras formas de saludar. Ver anexos.
- Disponer en todos los baños de: papel higiénico, jabón para manos y papel toalla desechable o secadora eléctrica de manos, un cesto de basura con tapa con apertura de pedal. Debe estar colocada en un lugar visible la bitácora o listado de control de limpieza, de tal manera que los usuarios la puedan tener a la vista y denunciar si no se está haciendo correctamente la limpieza.
- La limpieza y desinfección deberá realizarse, con jabón regular o detergente y un desinfectante regular al menos dos veces al día (si el lugar es muy concurrido 2 son insuficientes), todas las perillas de las puertas, manillas de los lavatorios, inodoros, mostradores o superficies de apoyo e instrumentos y equipos de trabajo (teléfonos, teclados, mouse, lapiceros, pantallas táctiles y cualquier superficie con la que empleados y clientes tengan contacto permanente).
- Mantener los lugares de trabajo ventilados, sin crear corrientes bruscas de aire. En caso del uso de aire acondicionado, los mismos deberán tener el mantenimiento adecuado (aumentar la frecuencia de la limpieza de los filtros).

- En la medida de lo posible, debe ofrecerse a los clientes, estaciones para su desinfección, que proporcionen alcohol en gel, pañuelos o toallas desechables y un cesto de basura para disponer de los pañuelos utilizados.
- Si los usuarios deben hacer fila dentro de las instalaciones, se debe velar para que mantengan la distancia de seguridad correcta de 1.8 metros entre persona y persona.
- En caso de que los usuarios del servicio deban esperar a ser ingresados al local, deben ser organizados en filas en las que procuren mantener la distancia de seguridad recomendada.
- Cuando se disponga de personal de seguridad, este debe velar por la correcta aplicación de todas las medidas de seguridad higiénica.

Conductas adecuadas para las personas que atienden público

- Mantener la distancia de 1.8 metros de seguridad entre el personero y el cliente.
- Evitar el contacto físico directo con los clientes, limitándolo a los objetos indispensables para brindar el servicio.
- Después de la atención de cada cliente, utilizar un desinfectante para manos a base de alcohol de un grado de al menos 70%. No se recomienda el empleo de guantes desechables pues para reducir la probabilidad de transmisión de microorganismos es necesario que se cambien al menos con cada usuario, aplicando técnicas correctas para quitarlos y desecharlos.
- Lavarse las manos a menudo con agua y jabón durante al menos 20 segundos, especialmente después de ir al baño, antes de comer y después de sonarse la nariz, toser o estornudar.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Cubrirse cuando tosa o estornude con un pañuelo desechable, luego tirarlo a la basura o utilizar el protocolo de estornudo en caso de que no cuente con pañuelos desechables.
- Cuando un cliente manifieste síntomas de “gripe” o “resfrío”, tras su atención se recomienda lavar las manos siguiendo el protocolo para luego lavarse la cara con jabón y abundante agua.

- Adicional a la limpieza general del local, cuando se considere necesario, se debe limpiar y desinfectar los objetos y las superficies que entren en contacto con los clientes, utilizando los productos y materiales antes recomendados.

Conductas adecuadas para las personas que visitan lugares donde se atiende público

- Es obligatorio cumplir con las medidas señaladas en los lineamientos anteriores.
- Hacer uso de los productos higiénicos que le suministran en el local.
- No se permiten actos de discriminación, ni xenofóbicos.

Anexos

Protocolo de lavado de manos

¿Cómo lavarse las manos?

 DURACIÓN DEL PROCESO: 30 SEGUNDOS

PARA RESTREGARSE LAS MANOS CANTE "CUMPLEAÑOS FELIZ" DOS VECES



1 Humedezca las manos con agua y cierre el tubo



2 Aplique suficiente jabón



3 Frote sus manos palma con palma



4 Frote la palma de la mano derecha sobre el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos, y viceversa



5 Frote las manos entre sí, con los dedos entrelazados



6 Apoye el dorso de los dedos contra las palmas de las manos, frotando los dedos



7 Rodeando el pulgar izquierdo con la palma de la mano derecha, frote con un movimiento de rotación y viceversa



8 Frote circularmente la yema de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda y viceversa



9 Enjuague abundantemente con agua



10 Sacuda muy bien las manos y séquelas idealmente con una toalla desechable



11 Use la toalla para cerrar la llave



Ministerio
de **Salud**

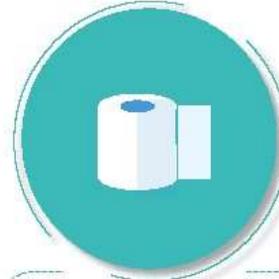
¿Cuándo hay que lavarse las manos?



Antes de tocarse la cara



Antes de preparar y comer los alimentos



Después de ir al baño



Antes y después de cambiar pañales



Después de toser o estornudar



Después de visitar o atender una persona enferma



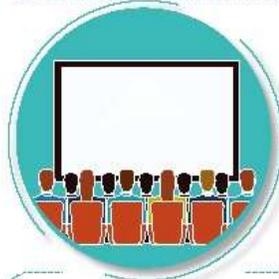
Después de tirar la basura



Después de utilizar el transporte público



Después de estar con mascotas



Luego de estar en zonas públicas



Después de tocar dinero o llaves



Después de tocar pasamanos o manijas de puertas

Protocolo de estornudo

 **Forma correcta de toser y estornudar**



Ministerio
de **Salud**
Costa Rica



¡DETENGA EL CONTAGIO!

Otras formas de Saludar

Hay otras formas de saludar no lo hagas de mano, beso o abrazo



CON EL PIE



JUNTANDO LAS
MANOS



AGITANDO LAS
MANOS



CON EL PUÑO DE LEJOS



CON ELCODO



Ministerio
de **Salud**
Costa Rica

No tocarse la cara

