



PROTOCOLO ESTADÍA HACIENDO FRENTE AL COVID19

El actual contexto de la pandemia por COVID-19 obliga a establecer protocolos de manejo y prevención de contagio, a fin de lograr una reactivación de los servicios turísticos segura y sostenida. Por ello, en concordancia con el comité compuesto por la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, Atacama Lodge RukaZen a escrito este protocolo con fin de dar claridad a nuestros visitantes, respecto de las medidas que se están tomando así como de las conductas que se esperan de ellos al pernoctar en este lugar.

Como información general el Coronavirus Covid19: El Nuevo Coronavirus COVID-19 es una cepa de la familia de coronavirus que no se había identificado previamente en humanos. Es el nombre definitivo otorgado por la OMS. Los coronavirus son causantes de enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como Insuficiencia Respiratoria Aguda Grave.

Esta es una guía para actuar y relacionarnos dentro de nuestro Lodge, esperamos que sea recibida con el mismo amor y esperanza con el que fue creado.

MEDIDAS DE AUTOCUIDADO

1. Uso de mascarilla obligatorio en todo momento en el Lodge Ruka Zen, en todas sus instalaciones y áreas comunes.
2. Cubrir nariz y boca con el antebrazo al toser o estornudar.
3. Lavado frecuente de manos con agua y jabón por 20 segundos, o en su defecto, uso de alcohol o alcohol gel disponible.
4. Saludo sin contacto físico y con distanciamiento.
5. Evitar tocarse la cara.

DISTANCIAMIENTO SOCIAL

Se ha recomendado mantener una distancia de al menos 1,5 metros de distancia entre cada persona. Para ello en Lodge Ruka Zen se han tomado las siguientes medidas.

1. Demarcación en el área de recepción para que el pasajero puede saber su área
2. Límite del máximo de personas que pueden permanecer en la recepción a la vez
3. Límite y horario para desayunos, se calendarizará al momento de llegada los horarios de desayunos para que no supere el máximo de personas por metro cuadrado.
4. Demarcación de áreas para el uso de piscina, se mantendrán mesas y sillas en la distancia requerida para evitar el contacto entre pasajeros.

PROCESO DE CHECK-IN Y LLEGADA AL LODGE

1. Se privilegiarán todos los medios electrónicos para que los pasajeros puedan hacer su check-in antes de la llegada al lugar. El pasajero deberá llenar todos los datos de su persona y todos los integrantes de su turno a través de una plataforma web, se le enviará el link en un correo electrónico previo a su llegada.
2. Se privilegiará medios de pago electrónicos, como transferencias, pagos remotos con tarjeta de crédito y pagos con tarjeta de crédito al llegar al lugar.
3. Al llegar a Lodge Atacama Rukazen, el pasajero deberá cargar su propia maleta hasta la recepción y hacer uso del alcohol gel que se encuentra señalizado antes de cualquier interacción con el/la recepcionista.
4. Si no se ha llenado el check-in online, se realizará en ese momento a través de un link que se le enviará al pasajero.
5. En todo momento se debe mantener la distancia entre el pasajero y el recepcionista de al menos 1,5 metros.
6. Solo se romperá esta regla para tomar la temperatura de los pasajeros, con un termómetro electrónico. Temperatura que será anotada en el registro de pasajero.
7. Se le solicitará la declaración jurada de salud y/o pasaporte sanitario según corresponda a cada miembro del grupo.
8. Cualquier información acerca de productos o servicios extras en el Lodge se solicitará por el pasajero y se enviará por algún medio electrónico.
9. Para la contratación de cualquier servicio extra, se entenderá por constancia, la simple respuesta positiva del pasajero por medios electrónicos a su alcance.

10. Para la contratación de cualquier servicio extra, se solicitará el pago del 50% del importe total antes de comenzar el servicio y la otra mitad una vez finalizado.
11. Se le hará entrega al pasajero de un juego de llaves, previamente desinfectado. El pasajero utilizará el mismo para ingresar y salir de su habitación.

INGRESO A LA HABITACIÓN

1. Localizado en la parte exterior de la puerta de entrada de la habitación, se encontrará un tapete sanitizador para que se pueda limpiar, a modo de fricción la suela del calzado con el que ingresó al lodge. Calzado que deberá quedar fuera de la habitación.
2. El equipaje, deberá ser cargado por el propio pasajero a su habitación, de ser necesaria la ayuda de un miembro del staff, se sanitiza por fuera la maleta con un rociador con amonio cuaternario.
3. Cada habitación cuenta con dispensador de jabón y toallas desechables, para el correcto lavado de manos.

USO DE RESTAURANTE Y COMEDOR

1. Ubicado en la parte exterior del ingreso al comedor se encuentra el dispensador de alcohol gel, el cual debe ser usado por cada persona que entre al área de forma previa a su ingreso.
2. El comedor tendrá un máximo de capacidad simultánea, que deberá ser respetado en todo momento. Su número será anotado en la parte exterior de manera visible para todos.
3. Para el desayuno se designarán horarios específicos para los grupos. Esto será designado, en la medida de lo posible, de acuerdo a las actividades que tengan contratadas con anterioridad.
4. El desayuno será servido a la mesa manteniendo el distanciamiento entre los pasajeros.
5. No se permite el uso de la cocina por persona externa al personal de Lodge Atacama Rukazen.
6. Para los servicios de almuerzo y cena, contratados con anterioridad, y que sean suministrados por el personal de Lodge Atacama Rukazen, también se designarán horarios para evitar la afluencia indebida de público.
7. En todo momento que no se use el área del comedor, o no este agendado su uso, se mantendrá con llave para evitar aglomeraciones.

USO DE LA PISCINA

1. La piscina es de uso exclusivo de los pasajeros de Lodge RukaZen Atacama.
2. Se encuentran demarcadas las áreas designadas para un pasajero, de forma de evitar que se pierda el contacto social.
3. De necesitar el uso de toallas para piscina, se deben pedir con anterioridad.
4. La toalla es de uso exclusivo para la piscina, una vez finalizado el uso de la misma por el pasajero, deberá ser depositada por el mismo en el bin que se encontrará designado para ello.
5. Antes de hacer ingreso a la piscina, se debe hacer una ducha en el área designada para ello.
6. Cada persona que desee hacer uso e ingreso a la piscina, deberá contar con su gorra de baño personal, que usará cada vez que haga ingreso a la misma.
7. Es obligatorio para cada pasajero mantener el distanciamiento de al menos un metro entre reposeras.

USO DE ÁREA COMÚN DE LECTURA Y TELEVISIÓN

1. Para uso del área habrá siempre un máximo de 2 personas en esa área.
2. Se debe agendar el uso de esa habitación en recepción.
3. Se debe respetar el horario que se le asignará a cada habitación.
4. El uso del espacio común no debe exceder las 2 horas por habitación.

ENTRADA Y SALIDA DEL ESTABLECIMIENTO

1. Cada pasajero es libre de salir en cualquier momento del Lodge, para realizar cualquier actividad que estime conveniente.
2. Al ingresar y durante todo momento es obligación el uso de mascarilla para cada pasajero.
3. Si el pasajero no trae mascarilla, se le proveerá una en recepción o se le dejará en su habitación antes de su llegada.
4. Toda basura que sea traída desde afuera debe ser desechada en los tachos de basura designados en la entrada del Lodge.
5. Si se desea consumir alimentos traídos desde el exterior, se debe agendar con anticipación el uso del área del comedor, para asegurar que no se sobrepase la capacidad de uso.
6. Al ingresar se solicitará usar el alcohol gel en sus manos, que se encuentra en recepción y se le podrá tomar la temperatura al momento de reingresar al Lodge.
7. Se podrá solicitar el uso de mascarilla al reingresar a Lodge Ruka Zen
8. Recordar que deberá fricciónar su calzado en el tapete ubicado fuera de su habitación y dejarlo afuera de la misma.

EN CASO DE PRESENTAR ALGÚN SÍNTOMA DE COVID19

Síntomas

- Fiebre sobre los 37,8 grados o más
- Tos
- Dolor de garganta al comer o tragar fluidos
- Mialgias o dolores musculares
- Dificultad para respirar
- Dolor torácico
- Pérdida brusca de olfato o gusto
- Diarrea
- Cefalea o dolor de cabeza
- Calofríos

En Caso de presentar algún síntoma

1. La recepción le asesorará los números de contacto de la autoridad sanitaria y/o servicio de salud.
2. Se le asesorará en gestionar un traslado seguro, si no cuenta con vehículo propio, si se requiere movilización al CESFAM. En caso de que el cliente se niegue, el alojamiento turístico debe comunicarlo al servicio sanitario para que puedan adoptar las medidas correspondientes.
3. El pasajero no podrá circular libremente debiendo quedarse lo más posible en su habitación de forma aislada.
4. Si se le toma examen PCR al huésped, este deberá hacer cuarentena hasta obtener resultados. Si el resultado es negativo, el turista podrá retomar sus actividades regulares. Si el resultado es positivo, deberá hacer cuarentena por 14 días desde iniciados los síntomas o si no presenta síntomas, 14 días desde el diagnóstico positivo.
5. El huésped deberá hacerse cargo de las pernотaciones y cualquier otro extra, ya sea por la espera de resultado de los exámenes o por el resultado positivo del mismo, durante todo el periodo del aislamiento.