



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

SGSC-Gestión de ASADAS-2020-001. Protocolo COVID-19 para la atención de usuarios en oficinas y centros de atención de usuarios por parte del personal y miembros de ASADAS. Sector Salud / Agua Potable y Saneamiento.

| | |
|--|----------------------------------|
| Versión: 001 SGSC-Gestión de ASADAS-2020-001. | Fecha de elaboración: 25-05-2020 |
|--|----------------------------------|

| |
|---|
| Elaborado por: <ul style="list-style-type: none">• UEN Gestión de ASADAS, Subgerencia Gestión de Sistemas Comunes, Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA). |
|---|

| |
|---|
| Aprobado por: <ul style="list-style-type: none">• Carlos Manuel Rodríguez Echandi, Ministro de Ambiente y Energía.• Yamileth Astorga Espeleta, Presidenta Ejecutiva del AyA. |
|---|

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| <i>Índice</i> | 1 |
| <i>Prólogo</i> | 2 |
| 1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN | 3 |
| 2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA | 3 |
| 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS | 3 |
| 4. PRINCIPIOS | 4 |
| 5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN | 4 |
| 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN | 4 |
| 7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO | 9 |
| 8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS | 12 |
| 9. COMUNICACIÓN | 12 |
| 10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | 13 |
| 11. Anexos | 13 |

PRÓLOGO

En el marco de la declaratoria del estado de emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, oficializada mediante Decreto Ejecutivo 42227-MP-S producto del COVID-19 y dadas las características de la pandemia y las formas diversas del contagio del virus, se han definido medidas sanitarias preventivas por parte del Ministerio de Salud, como ente rector en el contexto de esta fase de respuesta y ante un contagio en un centro de trabajo.

Este documento ha sido elaborado para implementar los lineamientos sanitarios establecidos por el Ministerio de Salud, durante el proceso de atención de usuarios en oficinas y centros de atención de usuarios por parte del personal y miembros de ASADAS del Instituto Costarricense de Agua y Alcantarillado.

Este documento está sujeto a ser actualizado permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y lineamientos sanitarios vigentes.

| Participantes | Organización |
|----------------------------|--|
| Rodolfo Ramírez Villalba | Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA). |
| Jose Antonio Jimenez Gómez | Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA). |
| | |
| | |

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

La aplicación de este documento va dirigido al Sector Salud / Saneamiento para el personal o miembros de ASADAS que atienden usuarios en sus oficinas o centros de atención de usuarios, a nivel nacional, como parte de las acciones preventivas y de mitigación dictadas por el Ministerio de Salud, para atender la pandemia del COVID-19.

2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA

- Directriz N° 082 - MP - S Emitida por Presidencia y Ministerio de Salud "Sobre los protocolos para la reactivación y continuidad de los sectores durante el estado de emergencia nacional por covid-19".
- Decreto Ejecutivo 42227-MP-S Declaratoria de Emergencia Nacional.
- Directriz 073-S Medidas de atención y coordinación interinstitucional ante la alerta sanitaria por coronavirus (COVID-19).
- Directriz 077-S-MTSS-MIDEPLAN Funcionamiento de las instituciones estatales durante la declaratoria de emergencia por COVID-19.
- Versión 2- 12 de marzo 2020. Lineamientos Generales del Ministerio de Salud para Establecimientos, Actividades y Eventos de Concentración Masiva de Personas en el marco de la Alerta Sanitaria por Coronavirus (COVID-19).
- Versión 12- 24 de abril 2020. Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19.
- Versión 3 - 30 de abril 2020. LS-CS-005 del Ministerio de Salud. Lineamientos generales para reactivar actividades humanas en medio del COVID-19.
- Versión 1- 05 de mayo de 2020. Adenda a la Versión 12 Lineamiento para la Vigilancia de enfermedad por COVID-19
- Versión 6 - 12 de mayo 2020. LS-CS-009 del Ministerio de Salud. Lineamiento general para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por COVID-19.
- INTE/DN-MP-S-19:2020. Requisitos para la elaboración de protocolos sectoriales para la implementación de Directrices y Lineamientos sanitarios para COVID-19.
- Versión 1- 20 de abril 2020. Guía para la prevención, mitigación y continuidad del negocio por la pandemia del covid-19.
- Versión 1- 20 de abril 2020. Herramienta de decisión para la continuidad operativa.
- Lista de comprobación de protocolos sectoriales para la implementación de Directrices y Lineamientos sanitarios para COVID-19.
- INTE ES S82:2020 Protocolo de limpieza y desinfección de ambientes COVID-19. (Excluidos los centros de salud).

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

AyA

Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.

ASADA

Organización comunal reconocida por la Institución para prestar los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento de aguas residuales, en una o varias comunidades específicas, ubicadas mayormente en zonas rurales pero también en zonas urbanas y periurbanas. Las ASADAS prestan los servicios institucionales mediante la modalidad de delegación, que se formaliza con la suscripción del Convenio de Delegación entre la ASADA y el AyA.

Centro de Atención de Usuarios

Oficinas o lugar destinado a la atención de los usuarios, sus solicitudes, trámites, pagos, reclamos y otros requerimientos que se planteen ante las ASADAS.

Usuario

Persona que se presenta al centro de atención dispuesto por la ASADA, para informarse, realizar algún trámite u cualquier gestión ante la ASADA. Para estos propósitos el usuario puede ser un abonado, un cliente, un asociado, un tercero, un representante u cualquier que en forma presencial llegue a la ASADA.

4. PRINCIPIOS

El subsector agua y saneamiento se compromete a cumplir con los principios aceptados de buena conducta en el contexto de la pandemia, incluso cuando las situaciones se tornen aún más difíciles. A continuación, se presentan los principios en los cuales deben basarse:

- a) Rendición de cuentas
- b) Transparencia
- c) Comportamiento ético
- d) Construcción colectiva con las partes interesadas
- e) Respeto al principio de legalidad
- f) Respeto a los derechos humanos

5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN

- ✓ Versión 2- 12 de marzo 2020. Lineamientos Generales del Ministerio de Salud para Establecimientos, Actividades y Eventos de Concentración Masiva de Personas en el marco de la Alerta Sanitaria por Coronavirus (COVID-19).
- ✓ Versión 12- 24 de abril 2020. Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19.
- ✓ Versión 3 - 30 de abril 2020. LS-CS-005 del Ministerio de Salud. Lineamientos generales para reactivar actividades humanas en medio del COVID-19.
- ✓ Versión 1- 05 de mayo de 2020. Adenda a la Versión 12 Lineamiento para la Vigilancia de enfermedad por COVID-19
- ✓ Versión 6 - 12 de mayo 2020. LS-CS-009 del Ministerio de Salud. Lineamiento general para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por COVID-19.

6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

6.1 Generalidades

6.1.1 Medidas preventivas de limpieza, higiene y desinfección:

- Se valoran e identifican las áreas destinadas a la atención de usuarios, así como los equipos existentes que se utilizan, responsables, seguimiento, productos a aplicar, procedimiento, frecuencia de limpieza y equipos de protección personal a utilizar.
- Se limpian y desinfectan las áreas comunes (pisos, paredes, sillas, bancas, mesas, perillas de las puertas, apagadores) y otras superficies de las instalaciones donde se realiza la atención de usuarios. De igual forma, instrumentos y equipos de

trabajo dispuestos para la atención de usuarios (teléfonos, teclados, mouse, materiales y cualquier superficie con la que se tenga contacto permanente).

- La limpieza y desinfección se realiza, con jabón regular o detergente y desinfectante al menos dos veces al día.
- En las áreas de atención de usuarios se considera de igual importancia la limpieza y desinfección de lavatorios y servicios sanitarios dispuestos para el uso de usuarios durante su estancia en la oficina o el área de atención.
- La administración de la ASADA favorece la disponibilidad de los insumos necesarios para la higiene, desinfección y limpieza, entre ellos, alcohol en gel, jabón de manos, toallas de papel, basureros de pedal, agua potable y se mantienen productos de limpieza en el sitio de trabajo.

6.1.2 Medidas de información a los usuarios sobre los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud y las medidas de protección individual y colectiva para la prevención del contagio, que correspondan y que se aplican en el sitio destinado por la ASADA a la atención de los usuarios.

- Divulgación de mensajes oficiales del Ministerio de Salud, según aplique al lugar destinado al sitio destinado a la atención de usuarios, mediante la colocación de afiches ilustrativos y material divulgativo (lineamientos y directrices), así como de instructivos (procedimiento de limpieza y desinfección) en lugares estratégicos (áreas comunes, baños, pizarras informativas, pasillos de uso común, entre otros).
- Se disponen afiches ilustrativos sobre formas de saludar, protocolo de lavado de manos, tos y estornudo colocado en áreas comunes como baños, pizarras informativas, pasillos de uso común, entre otros.
- Se disponen instrucciones escritas y protocolos de tos, estornudo, lavado de manos, y otras formas de saludar, así como el reporte a las personas colaboradoras en caso de presentar síntomas.
- Se invita a los usuarios a informarse a través de fuentes oficiales y no difundir información falsa o de fuentes no confiables.

6.1.3 Medidas preventivas durante la atención de usuarios:

Durante el tiempo de espera o ingreso al centro de atención de usuarios.

- Se dispone de espacios de distanciamiento debidamente marcados, reconociendo una distancia de 1.80 m en caso de fila o cola para ingresar a la oficina o centro de atención de usuarios
- Se dispone al ingreso de alcohol en gel o pila para el lavado de manos.
- Se permite el ingreso a una sola persona, salvo el caso de personas con discapacidad o adultos mayores que requieran ayuda de un tercero que preferiblemente será de su misma burbuja social.

Durante el tiempo de interacción para el trámite de gestiones.

- Se dispone de un espacio amplio que permita una distancia de 1.80 m entre el personal o miembro de la ASADA y el usuario que se presenta a la oficina o centro de atención de usuarios
- Como mejor alternativa se dispone de una ventanilla de atención de usuarios, con vidrio separador y que elimine o reduzca el contacto físico.
- Mantener distancia de 1,80 m con otras personas cuando se esté atendiendo a los usuarios que se presentan en el centro de atención de usuarios.
- Se atiende solo un usuario a la vez
- Se recuerda el uso de protocolo de estornudo y lavado de manos.

-
- Se mantienen puertas y ventanas abiertas para la ventilación de espacios sin crear corrientes bruscas de aire.

Después de la atención y cuando el usuario se retira.

- Se limpian y desinfectan superficies y equipos utilizadas durante la atención de usuarios, así como superficies frecuentes de contacto (llavines de puertas, apagadores, barandas, pasamanos, grifos, sillas, bancas, mesas, microondas), superficies de uso frecuente (teléfonos, teclados, pantallas de computadoras, mouse, escritorios, entre otros), baños y vestidores, comedores, equipos de protección personal, pisos, herramientas y equipos de trabajo.

6.2 Procedimiento de limpieza y desinfección

6.2.1 Antes y después de recibir y atender un usuario se limpian y desinfectan superficies y equipos utilizados durante la atención de usuarios, así como superficies frecuentes de contacto (llavines de puertas, apagadores, barandas, sillas, bancas, mesas), superficies de uso frecuente (teléfonos, teclados, pantallas de computadoras, mouse, escritorios, entre otros), baños y pisos en general.

a) Actividades para el lavado de manos (duración del proceso de lavado de manos 30 segundos).

- Humedecer las manos con agua y cierre el tubo.
- Aplique suficiente jabón.
- Para restregarse las manos cante cumpleaños feliz dos veces.
- Frotar las manos palma con palma.
- Frote la palma de la mano derecha sobre el dorso de la izquierda, entrelazando los dedos, y viceversa.
- Frote las manos entre sí, con los dedos entrelazados.
- Apoye el dorso de los dedos contra las palmas de las manos, frotando los dedos.
- Rodeando el pulgar izquierdo con la palma de la mano derecha, frote con un movimiento de rotación y viceversa.
- Frote circularmente la yema de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda y viceversa.

b) Actividades para el enjuague y secado de manos.

- Enjuague abundantemente con agua.
- Sacuda muy bien las manos y séquelas idealmente con una toalla desechable.
- Use la toalla para cerrar la llave.

c) Actividades para la desinfección con productos eficaces contra el virus

- Eliminar suciedad de superficies (para caso de pisos)
- Humedecer superficies, equipos o herramientas.
- Agregar agua con jabón en polvo y restregar superficies, equipos o herramientas (para caso de pisos y barandas).
- Agregar agua para eliminar el jabón (para caso de pisos y barandas).
- Aplicar producto desinfectante.
- Restregar superficies, equipos o herramientas.

- Esperar 10 minutos a que el producto desinfectante haga efecto.
- Enjuagar el área con agua.
- Secar las superficies, equipos o herramientas.

6.2.2 No se requiere de un plan elaborado para la limpieza y desinfección de las instalaciones utilizadas para la atención de usuarios, pero la misma se realiza antes de atender usuarios y después de que se retiran del sitio. Se limpian y desinfectan superficies y equipos utilizados, así como superficies frecuentes de contacto (llavines de puertas, apagadores, barandas, sillas, bancas, mesas), superficies de uso frecuente (teléfonos, teclados, pantallas de computadoras, mouse, escritorios, entre otros), baños y pisos en general

6.2.3 Personas responsables de limpieza, desinfección y de uso equipo de protección personal.

Dada la naturaleza de las ASADAS la limpieza y desinfección de las instalaciones utilizadas para la atención de usuarios, se realiza por el encargado de la limpieza designado por la ASADA.

El personal que realiza la limpieza y desinfección es el mismo que realiza el manejo de residuos y debe utilizar como equipo de protección personal: guantes de nitrilo y lentes de seguridad.

Las capacitaciones por impartir al personal son: a) Procedimiento de limpieza y desinfección y b) Manejo de residuos. Las cuales se concretan mediante charlas inductivas y explicativas que deben quedar evidenciadas de forma electrónica.

6.3 Productos de limpieza y desinfección

6.3.1 Para limpieza y desinfección es necesario el uso de desinfectantes compuestos a base de cloro, desinfectantes varios a base de sales de amonio cuaternarios (concentración según recomendación del fabricante para eliminación de virus) y etanol al 70%. En lo que respecta a lavado de manos, jabón en espuma y como complemento, alcohol en gel con una composición de alcohol etílico al 60%.

Para lavado de equipos en general se recomienda jabón en polvo y para lavado de manos jabón en espuma antibacterial.

6.3.2 Se verifica que los productos utilizados para higiene y desinfección cumplan con lo establecido por el Ministerio de Salud en cuanto a su composición y concentración.

6.3.3 Productos o utensilios utilizados en el proceso de limpieza y desinfección.

- Escobas
- Cepillos.
- Paños, trapos y toallas de papel desechables
- Botellas, galones y aspersores con sus respectivas etiquetas.

Para el caso de los equipos y recipientes reutilizables para limpieza y desinfección, se deben lavar o limpiar con agua y jabón y aplicar desinfectantes respectivos alcohol etílico al 70%.

6.4 Identificación de puntos críticos para la desinfección

- 6.4.1 El área destinada a la atención de usuarios se limpia y desinfecta en su totalidad, considerando las superficies y equipos utilizados durante la atención de usuarios, así como superficies frecuentes de contacto (llavines de puertas, apagadores, barandas, sillas, bancas, mesas), superficies de uso frecuente, baños y pisos en general.
- 6.4.2 Para la limpieza de elementos electrónicos existentes en el lugar destinado para la atención de usuarios (teléfonos, pantallas de computadores, teclados, mouse, celulares, impresoras, entre otros) se debe utilizar alcohol etílico (etanol) al 70% para desinfectar, esto a fin de evitar daños y corrosión. Para la limpieza y desinfección se debe eliminar previamente la suciedad de la superficie con agua y jabón, limpiar con toalla o trapo húmedo para eliminar residuos, luego secar con toalla o trapo desechable y por último aplicar el producto de desinfección (etanol).
- 6.4.3 En el mejor de los casos se cuenta con vitrinas o ventanillas, se mantienen lapiceros para uso común que son desinfectados frecuentemente

6.5 Equipo de protección personal (EPP)

- 6.5.1 Como equipo de protección personal a utilizarse durante la atención de usuarios, se recomienda tanto para el personal de la ASADA como a los usuarios el uso de mascarillas de acuerdo con las indicaciones dadas por el Ministerio de Salud. Al momento de la adquisición de los EPP, se recomienda validar su calidad tomando como base las normas nacionales de Costa Rica e internacionales. <https://www.inteco.org/juntos-en-la-prevencion>
- 6.5.2 La ASADA se compromete a disponer del equipo de protección para quienes realizan la atención de usuarios. De igual forma, disponer de los utensilios y productos requeridos para la limpieza y desinfección de los lugares previstos para la atención de usuarios.

6.6 Manejo de residuos

- 6.6.1 Procedimiento para el manejo y eliminación de los residuos durante el tiempo en el que se mantenga activo el brote, según lineamientos del Ministerio de Salud.

Dado que los sitios para la atención de usuarios no generan mayores residuos y los mismos son ordinarios, los mismos se clasifican según su procedencia (servicios sanitarios y basureros dispuestos para usuarios, se disponen de acuerdo con los procesos ordinarios de recolección municipal.

- 6.6.2 Procedimiento la forma en la que son gestionados los residuos derivados de las tareas de limpieza y desinfección como utensilios de limpieza y equipo de protección personal desechables.

La limpieza y desinfección de los sitios utilizados para la atención de usuarios, no utiliza equipos de protección desechable, por lo que no genera residuos de tal naturaleza; de igual forma, los residuos de jabones, desinfectantes y alcohol restantes se almacenan para su uso posterior.

6.6.3 Tipo de contenedor de basura empleado dentro de las instalaciones

En los lugares dispuestos para la atención de usuarios, se dispone preferiblemente de al menos un basurero con tapa y pedal para accionar la apertura y el cierre de este, cuentan con bolsas plásticas y rotulación.

En el caso de los servicios sanitarios se cuenta con un contenedor con tapa y pedal de pie, que a su vez contienen bolsas plásticas. Para los residuos provenientes de lavado de manos y áreas comunes, se colocan contenedores fuera del mismo, con el fin de minimizar el contagio por manipulación de puertas, esta acción para la emergencia.

6.6.4 La frecuencia de la limpieza de los contenedores de basura dentro de las instalaciones

Como se ha indicado la generación de residuos durante la atención de usuarios es muy poco, motivo por el cual la limpieza de los contenedores se realiza en forma diaria.

7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

7.1 Plan de continuidad del servicio u operativo

Aunque lo deseable es que toda la atención de usuarios se pueda realizar en forma virtual, se entiende que por efectos culturales en las comunidades, así como la naturaleza de diferentes trámites que resuelve la ASADA, será requerida la atención presencial de usuarios.

Deberá promoverse al máximo reducir el desplazamiento y la atención en forma presencial, en las oficinas.

Las instalaciones destinadas para la atención de usuarios estarán dispuestas para el ingreso y en los horarios establecidos por la ASADA.

7.2 Turnos y horarios

7.2.1 Plan de distribución de turnos u horarios de acuerdo con las necesidades de las operaciones y las medidas de seguridad requeridas frente a la pandemia.

Para la atención de los usuarios no es requerida la definición de turnos, la misma, se realiza preferiblemente en días hábiles.

7.2.2 Horarios para el desarrollo de la atención de usuarios

La atención de los usuarios será en los horarios establecidos por la ASADA por distintos medios, usualmente en horas hábiles.

7.3 Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo

7.3.1 Mapeo de las personas colaboradoras que pueden realizar sus actividades por medio del teletrabajo y así cómo mantener la práctica la atención virtual aún estando en las mismas instalaciones.

Se reconoce que las ASADAS tienen limitaciones para implementar el uso de la tecnología y la generación de una cultura moderna con el uso de internet y mecanismos que permiten la atención de usuarios en forma virtual. De igual forma, si su capacidad instalada le permite contar con acceso a internet, computadora y plataformas virtuales podrán realizarse como teletrabajo, previo que cada ASADA defina si estos pueden realizar, si ameritan ser mediante teletrabajo y si se cuentan con las condiciones para el teletrabajo.

En ese sentido, debe promoverse la atención de usuarios en forma virtual.

7.3.2 Medidas utilizadas para asegurar el distanciamiento mínimo (metros) entre las personas participantes en la atención de usuarios.

El lugar destinado a la realización de la atención de usuarios, cuenta con una demarcación que observa una distancia de 1.80 m entre el usuario que está siendo atendido y el miembro de la ASADA que lo está atendiendo.

La atención de usuarios debe ser breve, ágil y efectiva, su duración no debe exceder el tiempo que razonablemente ocupe.

7.3.3 Mecanismos empleados para tratar el tema de los viajes relacionados con el trabajo considerados como "no esenciales" para el personal hasta no se reduzca el nivel de alerta sanitario.

- a. No aplica para las ASADAS

7.3.4 Forma en la que se permite el ingreso a las instalaciones de usuarios y los canales de comunicación establecidos que eviten el contacto entre personas.

- a. Se ha reducido la cantidad de trámites que requieren atención personalizada teniendo como prioridad la atención de emergencias operativas que afecten la continuidad del servicio.
- b. En el caso de personas que se detecten con síntomas de gripe, se les solicita su retiro inmediato de la instalación y, si es funcionario, se le ordena dirigirse a un Centro Médico.
- c. Se ha establecido una atención de usuarios en forma individualizada.
- d. Se da preferencia a las videollamadas y a las llamadas telefónicas antes que la atención personalizada.
- e. Para el ingreso a los sitios de atención de usuarios se dispone de espacios de distanciamiento debidamente marcados, reconociendo una distancia de 1.80 en caso de fila o cola para ingresar al sitio de la atención de usuarios.
- f. Se dispone al ingreso de alcohol en gel y/o pila para el lavado de manos.

7.3.5 Medidas utilizadas para asegurar el distanciamiento mínimo (metros) entre los participantes en la atención de usuarios.

- a. Se han definido la atención de un usuario por turno.
- b. El lugar destinado a la atención de usuarios, cuenta con una demarcación de espacios disponibles, que observa una distancia de 1.80 m entre los participantes.

7.3.6 Forma en la que las personas colaboradoras se distancian físicamente cuando toman descansos juntos.

- a. No aplica para la atención de usuarios

7.3.7 Describa la forma en la que se hace uso de las escaleras, bandas eléctricas y los pasillos con el fin de disminuir el contacto de persona a persona dentro de la organización.

- a. Dado que la atención de usuarios es individualizada, no se dan casos de aglomeraciones.
- b. Sin embargo, cuando dos personas coinciden en un pasillo, estas deben evitar tocarse, toser o conversar a una distancia menor a 1,80 m.
- c. Asimismo, no se permite que usuarios permanezcan bloqueando los pasillos, ni presentes en las instalaciones de la ASADA, una vez que ha sido atendido.

7.3.8 Identifique áreas de alta concurrencia de personas como lo son la recepción para instalar pantallas acrílicas transparentes.

Se considera que solamente un 55% de las ASADAS cuenta con oficina propia y que además, el personal con que cuentan es mínimo. Para efectos de la atención de usuarios, las áreas de mayor concurrencia son el mismo sitio de la atención, usualmente una ventanilla u oficina destinada para tal fin.

7.3.9 Valorar la posibilidad de implementar medidas de transporte para el personal de la empresa con el fin de asegurar su seguridad, cuando sea posible.

No aplica para la atención de usuarios de las ASADAS.

7.3.10 Mecanismos para lograr una clara comprensión de los síntomas de la enfermedad por parte de las personas participantes en la atención de usuarios de las ASADAS.

Debido a que la atención de usuarios se realiza con un fin específico, este componente no aplica. Aun así las personas con síntomas deben seguir todas las indicaciones que el personal de salud o la autoridad sanitaria le indiquen.

7.4 Hábitos de higiene de los participantes

Los espacios destinados a la atención de usuarios, cuenta con una pila accesible para el lavado de manos, según las directrices del Ministerio de Salud aseo personal, limpieza y desinfección definidos y se facilita el que cuente con alcohol en gel y mascarillas.

Se informa sobre la importancia del lavado de manos, en las siguientes situaciones:

- Al llegar al lugar donde será atendido.
- Antes y después de comer.
- Después de tocar objetos como: teléfonos, celulares, carros de supermercado, viajar en autobús, uso de computadoras, tocar dinero o llaves, entre otras.
- Después de tirar la basura o tocar animales, entre otros.
- Después de volver de la calle.
- Después de toser o estornudar.

- En afiches se recuerda que el tiempo adecuado para un lavado de manos eficaz, siguiendo el protocolo adecuado, es de 30 segundos, el mismo que se tarda cantando la canción "Cumpleaños Feliz" dos veces.

8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS

8.1 Acciones a seguir si existe confirmación médica de personas con la enfermedad dentro de las instalaciones de la organización.

A pesar de que la ASADA no cuenta con mecanismos para identificar casos positivos de COVID, y teniendo claro que el caso positivo debe abstenerse de presentarse a las instalaciones de la ASADA, en caso de conocerse que existe confirmación médica de personas con la enfermedad dentro de las instalaciones destinadas a la atención de usuarios, se han definido actuaciones a seguir para asegurarse de un adecuado manejo de la persona.

8.2 Registro de los casos confirmados y contactos directos de la persona colaboradora, para su documentación e información al Ministerio de Salud.

- a. De identificarse un caso positivo en las instalaciones, comunicar al Ministerio de Salud y seguir sus instrucciones.
- b. Identificar y registrar las personas que estuvieron a menos de 2 metros de distancia para comunicarla al Ministerio de Salud y que se realice el control epidemiológico correspondiente.

8.3 Accionar de la ASADA en caso de que se presenten casos confirmados en la atención de usuarios

A como se ha indicado, la ASADA no cuenta con mecanismos para identificar casos positivos de COVID, en caso de conocerse que existe confirmación médica de personas con la enfermedad dentro de las instalaciones destinadas a la atención de usuarios, se siguen los siguientes pasos:

- a) Valoración previo ingreso de personas al área destinada a la atención de usuarios para identificar síntomas de COVID-19 y evitar su ingreso.
- b) De identificarse un caso positivo en las instalaciones, comunicar al Ministerio de Salud y seguir sus instrucciones.
- c) Identificar las personas que estuvieron a menos de 2 metros de distancia para comunicarla al Ministerio de Salud y que se realice el control epidemiológico correspondiente.
- d) Informar a los participantes sobre la aparición de un caso confirmado.
- e) Proceder a la desinfección de las instalaciones.
- f) Reiniciar de uso de instalaciones conforme con los protocolos de desinfección completa, según lineamientos del Ministerio de Salud.
- g) La valoración sobre la continuidad del sitio destinado a la atención de usuarios se hará en concordancia y apego a las medidas definidas por Ministerio de Salud.

9. COMUNICACIÓN

Con la finalidad de brindar tranquilidad y promover un buen ambiente en la atención de los usuarios de las ASADAS, la forma utilizada para compartir información a las ASADAS

veraz y proveniente del Ministerio de Salud, relacionada con el COVID-19, se realiza mediante el correo institucional.

Cada ASADA establecerá los mecanismos de comunicación que utilizará para compartir la información con sus usuarios y otras instituciones, mediante afiches, boletines, comunicados, correos, grupos de WhatsApp u otros disponibles.

Una vez que este protocolo sea aprobado por la Instancia correspondiente, se colocará en la página web de la Institución y se divulgará vía correo electrónico a las ASADAS.

10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

10.1 Aprobación

10.1.1 Este protocolo sectorial es aprobado por Carlos Manuel Rodríguez Echandi, Ministro de Ambiente y Energía.

11. Anexos

Forma correcta de toser y estornudar



¡DETENGA EL CONTAGIO!

¿Cuándo hay que lavarse las manos?



Ministerio
de Salud
Costa Rica



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



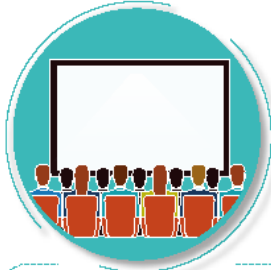
Después de tirar la basura



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

¿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**