

COMPAGINAR SEGURIDAD Y HOSPITALIDAD: Proceso de elaboración del Protocolo de Seguridad ante la COVID-19 en un Centro de Talasoterapia

COMPAGING SECURITY AND HOSPITALITY: Process of elaboration of the
Security Protocol against COVID-19 in a Thalassotherapy Center

Salvador Ramos Rey^{1,2}, Vanesa Seoane Amorín¹, Marta López Caballero¹, Elena Villaceros Arangüena¹

¹ Centro de Talasoterapia Talaso Atlántico, Oia (Pontevedra). ² Asociación Iberoamericana de Termalismo y Bienestar (AITB). Madrid.

direccionmedica@talasoatlantico.com

Resumen

Poder abrir nuestras instalaciones, tras los meses de cierre debido al estado de alarma y confinamiento motivado por la pandemia de la COVID-19, compaginando la máxima seguridad con el mantenimiento del ambiente apacible y hospitalario de nuestro Centro de Talasoterapia, fue para nosotros un objetivo fundamental. Deseábamos poder seguir atendiendo a todos nuestros usuarios, dando cumplida respuesta a sus necesidades, sobre todo a los más vulnerables.

Éramos conscientes de que la “nueva normalidad” de la que se hablaba era una nueva realidad, ya que probablemente nada sería como antes. Intentamos imaginar ese escenario futuro y nuestras dudas fundamentales eran: I/¿Cómo estarán nuestros usuarios habituales?: seguirían haciendo los mismos servicios ó por el contrario disminuirán el consumo por problemas económicos; presentarán nuevas necesidades asistenciales tras el confinamiento; II/ ¿Habrá nuevos usuarios a los que podremos ofrecer nuestros servicios III/ Podemos diseñar nuevos servicios y ofrecérselos a nuevos usuarios tales como: a) Profesionales que han estado trabajando en primera línea (sanitarios, alimentación y servicios básicos, transportistas, etc); b) los enfermos de la COVID 19, que la han superado y presentaran numerosas secuelas; c) los cuidadores no profesionales.

Creamos un equipo de trabajo, constituido por el Director Médico, la Responsable del Centro de Talasoterapia y una Terapeuta del equipo; procediendo a revisar toda la normativa y guías relacionadas con la situación epidemiológica, para tras varias sesiones de trabajo por video conferencia, elaborar una serie de procedimientos a seguir. El segundo paso fue adoptar todos nuestros servicios y protocolos de tratamientos a esos nuevos procedimientos necesarios, en función de las exigencias de la normativa frente a la COVID 19. Posteriormente compartimos el trabajo realizado con los demás departamentos del Hotel Talaso Atlántico, con el fin de unificar criterios. El siguiente paso fue simular sobre el plano de nuestra instalación el diseño de distintos circuitos para el movimiento tanto de clientes como de trabajadores, y las señalizaciones necesarias.

Una vez definidos los nuevos procedimientos, realizamos -coordinados por la Dirección y el Departamento de RRHH del Complejo Hotel Talaso Atlántico- distintas sesiones de formación, a través de *webinars*, para darlos a conocer a todos los profesionales, debatirlos y

resolver dudas; con una formación conjunta para todos y con formaciones específicas para cada departamento, puesto de trabajo y/o especialidad. Finalmente, unos días antes de la reapertura, se realizó un ensayo general para comprobar el funcionamiento de los procedimientos en todas las instalaciones del Complejo, con la participación de los trabajadores que se iban a incorporar en el momento de apertura. El Comité de Gestión del Riesgo frente a la COVID-19, se encargó del seguimiento, una vez reanudadas las actividades, evaluando incidencias y proponiendo las modificaciones que fueran necesarias.

Paralelamente a ello llevamos a cabo una serie de iniciativas de comunicación a través de nuestras RRSS, ofreciendo tutoriales sobre ejercicio, alimentación, cuidados personales, etc, realizados por nuestros profesionales; así como publicando textos en el blog con información y reflexiones sobre lo que puede ofrecer un centro de Talasoterapia en el proceso de cuidar a personas en tiempo de pandemias.

Todo ello nos ha permitido alcanzar el objetivo primordial de reanudar nuestras actividades en un entorno seguro y acogedor, ofreciendo nuestros servicios con la mayor hospitalidad posible, evidentemente a un menor número de usuarios por las obligatorias limitaciones de aforo, pero sobre todo a las personas más vulnerables y por tanto de mayor riesgo, que necesitaban y esperaban con ansia reanudar sus tratamientos. (Imagen 1).

Queda mucho por hacer todavía para cumplir todos los objetivos que nos proponíamos, las dificultades son muchos y de todo tipo, pero el camino está iniciado.

Palabras Clave: Seguridad, Hospitalidad, Talasoterapia, Pandemia COVID-19

Keywords: Security, Hospitality, Thalassotherapy, COVID.19-Pandemic

Referencias:

FEMTEC, Protocols and self-checking plans for the hygienic and sanitaris safety of post COVID-19 Balneotherapy. <https://www.femteconline.org/Online-Workshops/FORST-post-COVID-Italian-protocols.pdf>.

Manual de procedimientos en Zonas Hidrotermales durante la Pandemia COVID19. Asociación Iberoamericana de Termalismo y Bienestar (AITB) / Gal Termal. <https://galatermal.es/wp-content/uploads/2020/05/GT-Recomendaciones-procedimientos-en-ZONAS-HIDROTERMALES-ante-COVID19-V03.pdf>

Medidas para la reducción de riesgo Higiénico-sanitarias frente al COVID-19. Balnearios: Directrices y Recomendaciones. Instituto de la Calidad Turística. <https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Balnearios.pdf>

Société française d'hydrologie et de climatologie médicale. "THERMALISME et COVID-19" https://www.socmedthermale.org/?fbclid=IwAR1gNyBafLJ1yxZt-4FRKhalzUU7UIO_O4BquMK-0HMi998xfpdbG0484qE

Ramos S. CUIDAR. La importancia del Cuidado en tiempo de pandemias. <https://www.talasoatlantico.com/blog/cuidar-la-importancia-del-cuidado-en-tiempo-de-pandemias/>

Ramos S. Confinamiento 2ª Fase: El momento del sosiego para pensar y reflexionar. <https://www.talasoatlantico.com/blog/momento-sosiego-pensar-reflexionar/>

Imagen 1. Fisioterapia acuática en paciente infantil con patología neurológica severa.

