

PREVENCIÓN NA ATENCIÓN DE CHAMADAS TELEFÓNICAS FRONTE AO CORONAVIRUS

20 de marzo de 2020

Tendo en conta a situación de declaración de estado de alarma en todo o territorio nacional (Real decreto 463/2020 de 14 de marzo) como consecuencia da pandemia provocada polo COVID-19, no exercicio da súa función de información e divulgación en materia de prevención de riscos laborais, o Instituto de Seguridade e Saúde Laboral de Galicia (ISSGA), elabora este documento no que se recollen **recomendacións preventivas básicas** que se deben ter en conta nas actividades de **atención a chamadas telefónicas** segundo as **informacións das autoridades sanitarias** sobre o novo Coronavirus.

Establecer medidas para evitar o contacto próximo

- Fomentar se é posible o **teletraballo**
- **Evitar** que se produza **aglomeración de persoal traballador** no interior
- Gardar sempre a distancia de seguridade de **2 m** (nunca menos de 1 m) **entre o persoal traballador** nas zonas de traballo, aseos, zonas de paso, áreas de descanso, ascensores, etc.
- **Controlar** no acceso ao lugar de traballo que as persoas **non presenten febre (> 37°C) ou síntomas respiratorios (tose ou sensación de falta de aire)**
- **Controlar o acceso de persoal externo** e limitar a súa presenza
- **No caso de presentar síntomas, non acudir ao lugar de traballo**, informar á organización e manter o illamento preventivo no seu domicilio ata que o indique o seu médico
- Valorar a necesidade de adoptar medidas **que fagan de barreira** entre postos
- Evitar todo tipo de actividades grupais presenciais (reunións, formación, etc.)
- Comunicar mediante carteis as recomendacións da autoridade sanitaria para evitar a propagación e o contaxio

Establecer medidas hixiénicas

- Reforzar a dispoñibilidade de **material de limpeza e hixiene persoal**

- Facilitar o **lavado frecuente de mans** e proporcionar panos desbotables a todo o persoal
- Na medida do posible dispoñeranse solucións hidroalcohólicas ou similares
- Dispoñer de **papeleiras con tapa**, pedal e bolsa recambiable para o material desbotable
- Reforzar os controis e a **frecuencia da limpeza** de todas as superficies, equipos de traballo e obxectos (teclado, pantalla, rato, atril, teléfono, etc.)
- Realizar sempre **limpeza entre quendas** de traballo
- **Procurar o uso individual** de **auriculares** con micrófono
- **Se o uso dos auriculares é compartido:**
 - Utilizar cubertas de “almohadillas” hixiénicas sanitarias desbotables, tanto para os auriculares como para o micrófono. Cambialas cando se observe humidade ou deterioro durante a xornada
 - A persoa que remata a xornada retirará as fundas e a persoa que comeza colocará as novas para evitar a contaminación
 - As partes restantes desinfectanse ao cambiar de usuario
- Procurar **non compartir comida, bebida e obxectos** sen limpalos previamente
- **Ventilar** con máis frecuencia o local e realizar un mantemento periódico
- Manter unhas condicións de temperatura e humidade axeitadas

A mellor maneira de reducir calquera risco de infección é unha boa hixiene e evitar o contacto directo ou próximo (a menos de 2 metros) con calquera persoa potencialmente infectada.

Establecer medidas organizativas

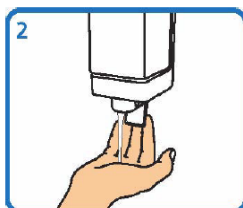
- **Adaptar o posto ou limitar as tarefas** nas que pode haber **maior probabilidade de contacto** para as persoas traballadoras identificadas como especialmente sensibles (grupos vulnerables á infección)
- **Establecer varias quendas** para evitar o contaxio do persoal, tamén para acceder ás zonas de descanso
- Organizar as quendas de xeito que se **minimicen os desprazamentos**
- Establecer un **programa de pausas** para minimizar o impacto da carga física, mental e uso continuado da voz do persoal
- Dar **pautas** sobre as posibles **situacións de estrés laboral**



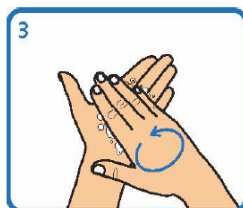
Técnica do lavado de mans con auga e xabón



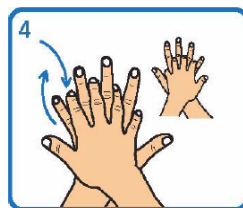
1 Humedecer as mans



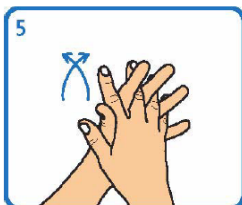
2 Aplicar suficiente xabón



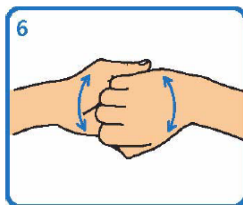
3 Fregar palma sobre palma



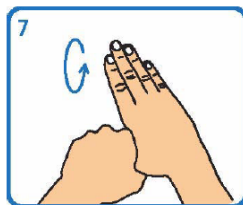
4 Fregar palma sobre dorso cos dedos entrelazados e viceversa



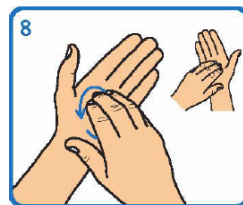
5 Fregar palma sobre palma cos dedos entrelazados



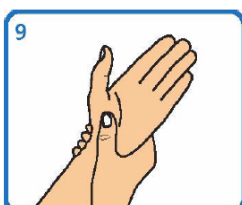
6 Fregar o dorso dos dedos sobre a palma oposta



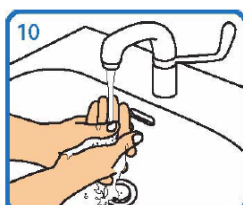
7 Fregar os polgares mediante un movemento rotatorio



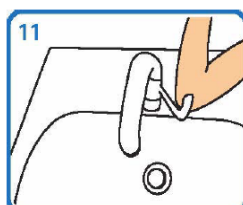
8 Fregar as xemas dos dedos sobre a palma da man contraria cun movemento circular



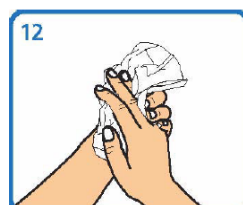
9 Fregar cada pulso coa man oposta



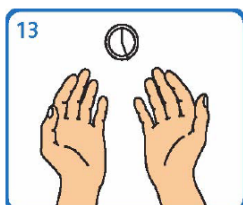
10 Aclarar con auga



11 Pechar a billa co cóbado ou ben cunha toalla desbotable



12 Secar cunha toalla de papel desbotable



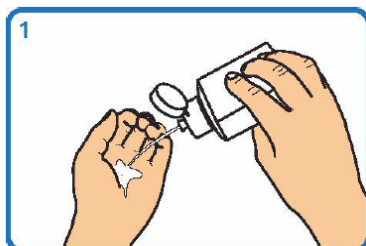
13 Este proceso debe levar entre 40 e 60 seg

Adaptado de NHS e World Health Organization *Guidelines on Hand Hygiene in Health Care*

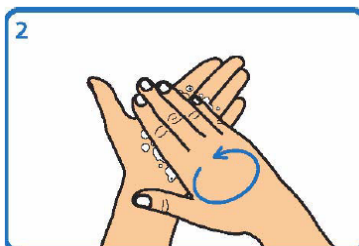




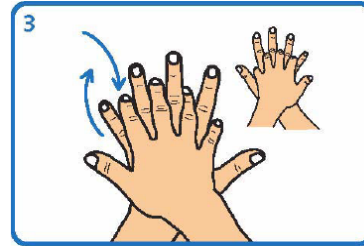
Técnica de hixiene das mans con preparacións alcohólicas



1
Depositar na palma da man unha dose de produto suficiente para cubrir todas as superficies a tratar.



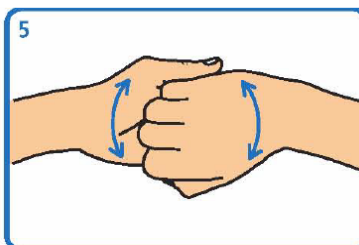
2
Fregar as palmas das mans entre si



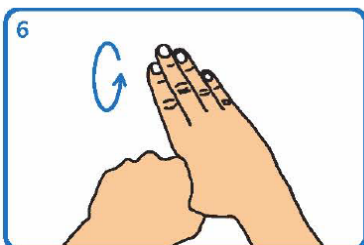
3
Estender o produto entre os dedos



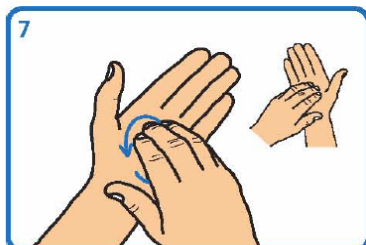
4
Fregar as palmas das mans entre si, cos dedos entrelazados



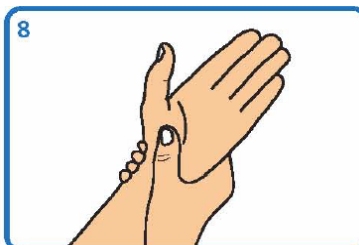
5
Fregar o dorso dos dedos dunha man coa palma da man oposta, agarrándose os dedos



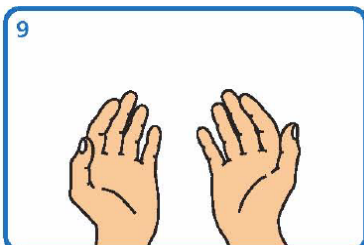
6
Fregar cun movemente de rotación o polgar esquerdo atrapándoo coa palma da man dereita, e viceversa.



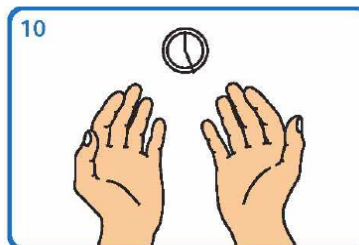
7
Fregar a punta dos dedos da man dereita contra a palma da man esquerda, facendo un movemente de rotación, e viceversa



8
Fregar cada pulso coa man oposta



9
Esperar ata que o produto se evapore e as mans estean secas (non use papel nin toallas)



10
Este proceso debe levar entre 20 e 30 seg.

Adaptado de NHS e World Health Organization Guidelines on Hand Hygiene in Health Care



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE SANIDADE
Dirección Xeral de Saúde Pública

ANEXO SOBRE LIMPEZA DE LUGARES DE TRABALLO (NON SANITARIOS) NOS QUE ESTIVO UNHA PERSOA AFECTADA POLO CORONAVIRUS

Débense limpar todas as superficies que se toquen con frecuencia como mesas, tiradores de portas, accesorios do baño, inodoro, teléfono, pasamáns de escaleiras, interruptores, teclados de ordenadores, tablets, etc.

Para proceder a limpeza e desinfección empregar máscara cirúrxica (non tocala mentres se usa), bata e luvas desbotables.

Antes de comezar a limpar ventile ben a estancia.

Para a desinfección:

- Empregue unha disolución de lixivia comercial que sexa apta para a desinfección de augas: prepárea medindo 20 ml cunha xiringa (ou 2 culleres das de postre) e engádao a 1 l de auga. Prepare a mestura xusto antes de usala, en auga a menos de 50°C. deixe actuar polo menos a disolución 10 minutos. Pódese usar tamén unha solución desinfectante de uso doméstico con eficacia probada ante virus
- Utilice panos desbotables, ou rolo de papel, ou cabezais de mopa desbotables para facelo que despois botará ao lixo en dobre bolsa
- Os obxectos que non se poden limpar con solucións desinfectantes pódense limpar con vapor (por exemplo mobles tapizados)

Limpeza de pezas de roupa que estivesen en contacto directo coa persoa afectada:

- Meta toda a roupa que precise lavarse nunha bolsa. Introdúzaa noutra bolsa limpa
- Ao retirar a roupa da bolsa non a sacuda e introdúzaa inmediatamente na lavadora. Fágao con coidado e se é posible baleire a bolsa dentro. Lave as mans e poña en marcha a lavadora. Use un programa de auga quente (por riba de 60°C), senón use a temperatura máis alta que poida empregar segundo a prenda
- Lave esta roupa separada de outra

Obxectos que se poden somerxer en auga:

- Láveos con auga quente e deterxente. Póñaos a remollo separado do resto de utensilios que non estiveron en contacto coa persoa afectada e despois láveos ben e aclare.
- Pódese usar un lavalouzas cun programa > 50°C. Neste caso pódese mesturar con outros utensilios non afectados pola persoa enferma.

O cubo do lixo que se use para a limpeza, terá tapa e pedal de apertura e provisto dunha bolsa con peche hermético.

Cando remate a limpeza retire as luvas, a bata e máscara, nesta orde e desbóteas nunha bolsa do lixo con peche hermético (bolsa 1) que pechará inmediatamente. Lave as mans correctamente. Cando vaia retirar o lixo meterá esta primeira bolsa noutra limpa (bolsa 2), tamén con peche hermético.

Inmediatamente despois de retirar o lixo, lave as mans de novo.

Non arrastre polo chan as bolsas do lixo ou da roupa.

O lixo que se xere na limpeza eliminarase nos contedores habituais do lixo, é dicir, os de restos xerais, evite os específicos de vidro, papel e envases. Procure eliminar todos os residuos xuntos e dunha soa vez.

FONTES DE INFORMACIÓN CORONAVIRUS

- Consellería de Sanidade. Xunta de Galicia:
<https://coronavirus.sergas.es/>
- Preguntas y respuestas sobre el nuevo coronavirus (COVID-19) (17/03/2020):
https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/20200317_Preguntas_respuestas_2019-nCoV.pdf
- Ministerio de Sanidad:
<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/home.htm>
- Centro Europeo para la Prevención y el Control de Enfermedades (ECDC):
<https://www.ecdc.europa.eu/en/novel-coronavirus-china>
- Organización Mundial de la Salud (OMS):
<https://www.who.int/health-topics/coronavirus>
- Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al nuevo coronavirus (sars-cov-2) (11 de marzo de 2020):
https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/PrevencionRRL_COVID-19.pdf
- Guía para la actuación en el ámbito laboral en relación al nuevo coronavirus:
http://www.mitramiss.gob.es/ficheros/ministerio/inicio_destacados/Gua_Definitiva.pdf



- Instrucións para a limpeza na vivenda dos casos confirmados/probables de COVID-19 en illamento no domicilio :

https://www.sergas.es/Saude-publica/Documents/6506/Limpeza_domicilio.pdf

- Instrucións para o coidador dun caso confirmado/probable de COVID-9:
https://www.sergas.es/Saude-publica/Documents/6505/Instruccion_coidador_domicilio.pdf

- Manejo domiciliario de casos en investigación, probables o confirmados de COVID-19:

https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Manejo_domiciliario_de_COVID-19.pdf

