

PREVENCIÓN EN LA ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS FRENTE AL CORONAVIRUS

24 de julio de 2020

Teniendo en cuenta la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 y una vez superadas las cuatro fases del Plan para la transición cara una nueva normalidad (Decreto 90/2020 por el que se declara la superación de la fase III del Plan para la desescalada de las medidas extraordinarias para hacer frente a la pandemia de la COVID-19 en la Comunidad Autónoma de Galicia), a continuación se indican una **serie de recomendaciones preventivas genéricas** que se deben tener en cuenta en las actividad de atención **a llamadas telefónicas** según las **informaciones de las autoridades sanitarias** sobre el nuevo Coronavirus.

Las medidas que son de aplicación en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia se establecen en la "RESOLUCIÓN del 12 junio de 2020, de la Secretaría General Técnica de la Consellería de Sanidad, por la que se da publicidad del Acuerdo del Consello da Xunta, de 12 de junio de 2020" y posteriores modificaciones.

Establecer medidas para garantizar la distancia de seguridad

- Las personas que experimenten alguno de los **síntomas más comunes compatibles con COVID-19**, tales como fiebre (>37°C), escalofríos, tos, sensación de falta de aire, disminución del olfato y del gusto, dolor de garganta, dolores musculares, dolor de cabeza, debilidad general, diarrea o vómitos, **deberán permanecer en su domicilio**, informar a la empresa y comunicarlo a su servicio sanitario con la mayor brevedad.
- Debes mantener la distancia **de seguridad de 1,5 m** entre personas, tanto en los locales de trabajo como en las zonas de descanso, zonas de paso, de espera, etc
- Siempre es mejor utilizar el **transporte individual**. En el transporte **colectivo** es obligado el uso de **máscara** y se seguirán las indicaciones de movilidad.
- Tener en cuenta que el **uso de máscara es obligatorio** también en todo momento cuando se esté en la vía pública y en espacios al aire libre como cuando se esté en espacios cerrados de uso público o que se encuentren abiertos al público, aunque se pueda garantizar la distancia de seguridad interpersonal.

- La distancia de seguridad se indicará en las **zonas de trabajo y atención al público** mediante señalización horizontal, vertical, pegatinas en los pasillos para delimitar zonas, etc.
- Fomentar a ser posible el **teletrabajo**
- **Evitar** que se produzca **aglomeración de personas**
- Efectuar un control adecuado del aforo en los locales o centros de trabajo con el fin de guardar siempre la distancia **de seguridad**
- A ser posible adoptar medidas **que hagan de barrera** entre las personas.
- Evaluar la necesidad de cambiar la disposición de los puestos de trabajo, organizar la circulación de personas y redistribuir los distintos espacios (mobiliario, corredores, etc.).
- Comunicar mediante carteles las recomendaciones de la autoridad sanitaria para evitar la propagación y el contagio

Establecer medidas de higiene y limpieza

- Reforzar la disponibilidad **de material de limpieza e higiene personal**
- Facilitar el **lavado frecuente de manos** y proporcionar pañuelos desechables a todo el personal
- En la medida del posible se dispondrán soluciones hidroalcohólicas o similares
- Disponer de papeleras **con tapa**, pedal y bolsa recambiable para el material desechable
- Reforzar los controles y la frecuencia **de la limpieza** de todas las superficies, equipos de trabajo y objetos (teclado, pantalla, ratón, atril, teléfono, etc.)
- Realizar siempre **limpieza entre turnos** de trabajo
- **Procurar el uso individual** de auriculares con micrófono
- Si el **uso de los auriculares es compartido**:
 - Utilizar cubiertas de “almohadillas” higiénicas sanitarias desechables, tanto para los auriculares como para el micrófono. Cambiarlas cuando se observe humedad o deterioro durante la jornada
 - La persona que finaliza la jornada retirará las fundas y la persona que comienza colocará las nuevas para evitar la contaminación
 - Las partes restantes se desinfectarán al cambiar de usuario
- Procurar **no compartir comida, bebida y objetos** sin limpiarlos previamente

- **Ventilar** con más frecuencia el local y realizar un mantenimiento periódico
- Mantener unas condiciones de temperatura y humedad idóneas

La mejor manera de reducir cualquier riesgo de infección es una buena higiene y evitar el contacto directo o próximo (a menos de 1,5 metros) con cualquier persona potencialmente infectada.

Establecer medidas organizativas

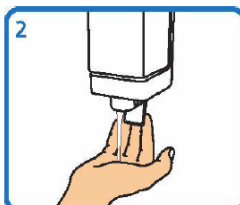
- **Adaptar el puesto o limitar las tareas** en las que puede haber **mayor probabilidad de contacto** para las personas trabajadoras identificadas como especialmente sensibles (grupos vulnerables a la infección)
- **Establecer varios turnos** para evitar el contagio del personal, también para acceder a las zonas de descanso y para minimizar los desplazamientos
- Organizar los turnos de manera que se **minimicen los desplazamientos**
- Establecer un **programa de pausas** para minimizar el impacto de la carga física, mental y uso continuado de la voz del personal
- Dar **pautas** sobre las posibles **situaciones de estrés laboral**



Técnica do lavado de mans con auga e xabón



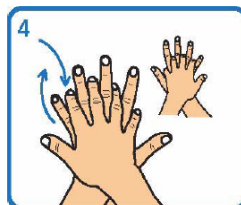
1 Humedecer as mans



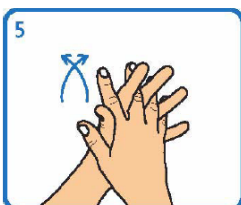
2 Aplicar suficiente xabón



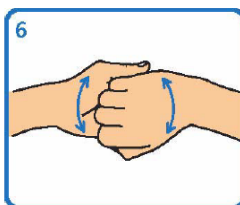
3 Fregar palma sobre palma



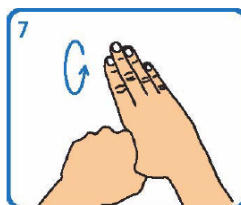
4 Fregar palma sobre dorso cos dedos entrelazados e viceversa



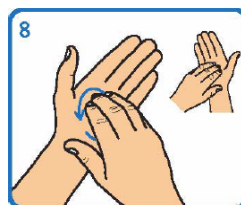
5 Fregar palma sobre palma cos dedos entrelazados



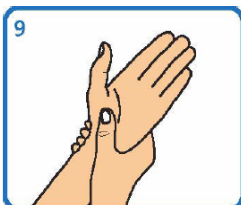
6 Fregar o dorso dos dedos sobre a palma oposta



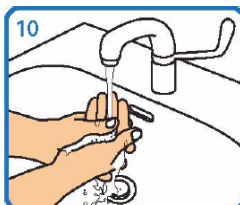
7 Fregar os polgares mediante un movemento rotatorio



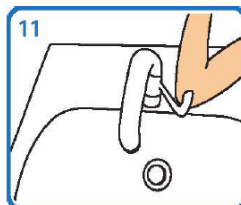
8 Fregar as xemas dos dedos sobre a palma da man contraria cun movemento circular



9 Fregar cada pulso coa man oposta



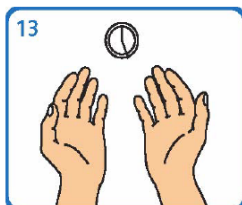
10 Aclarar con auga



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*

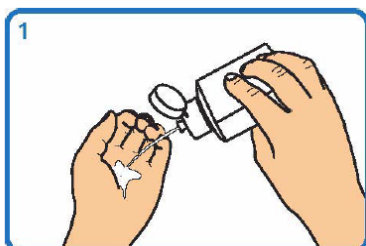


XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE SANIDADE
Dirección Xeral de Saúde Pública

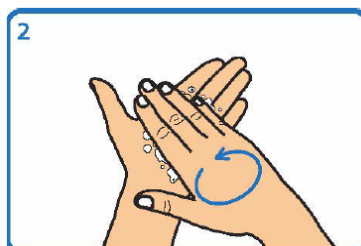




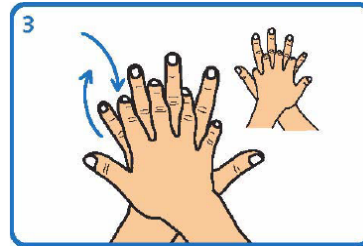
Técnica de hixiene das mans con preparacións alcohólicas



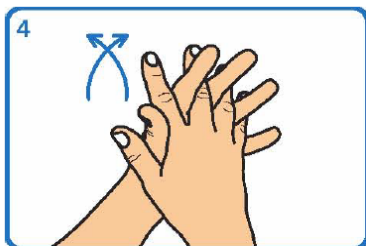
1
Depositar na palma da man unha dose de produto suficiente para cubrir todas as superficies a tratar.



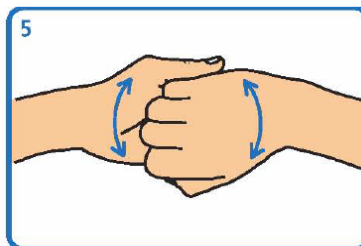
2
Fregar as palmas das mans entre si



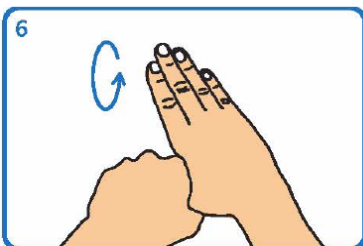
3
Estender o produto entre os dedos



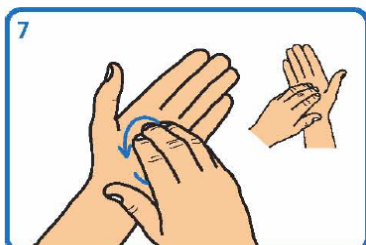
4
Fregar as palmas das mans entre si, cos dedos entrelazados



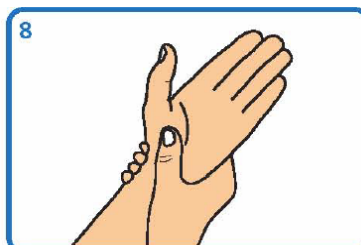
5
Fregar o dorso dos dedos dunha man coa palma da man oposta, agarrándose os dedos



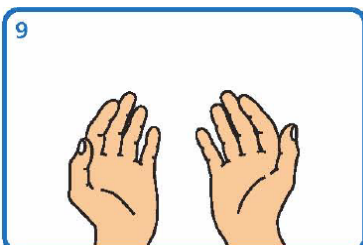
6
Fregar cun movemente de rotación o polgar esquerdo atrapándoo coa palma da man dereita, e viceversa.



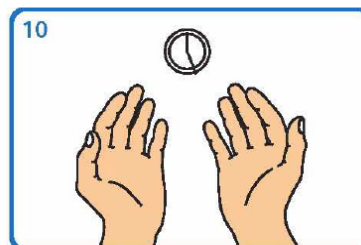
7
Fregar a punta dos dedos da man dereita contra a palma da man esquerda, facendo un movemente de rotación, e viceversa



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 LIMPIEZA DE LUGARES DE TRABAJO (NO SANITARIOS) EN LOS QUE ESTUVO UNA PERSONA AFECTADA POR EL CORONAVIRUS

Se deben limpiar todas las superficies que se toquen con frecuencia como mesas, tiradores de puertas, accesorios del baño, inodoro, teléfono, pasamanos de escaleras, interruptores, teclados de ordenadores, tablets, etc.

Para proceder a la limpieza y desinfección emplear mascarilla quirúrgica (no tocarla mientras se usa), bata y guantes desechables.

Antes de comenzar a limpiar ventile bien la estancia.

Para la desinfección:

- Emplee una disolución de lejía comercial que sea apta para la desinfección de aguas: prepárela midiendo 20 ml con una jeringa (o 2 cucharas soperas) y añádala a 1 l de agua. Prepare la mezcla justo antes de usarla, en agua a menos de 50°C. deje actuar por lo menos la disolución 10 minutos. Se puede usar también una solución desinfectante de uso doméstico con eficacia probada ante virus
- Utilice pañuelos desechables, o rollo de papel, o cabezales de mopa desechables para hacerlo que después echará a la basura en doble bolsa
- Los objetos que no se pueden limpiar con soluciones desinfectantes se pueden limpiar con vapor (por ejemplo muebles tapizados)

Limpieza de piezas de ropa que estuvieran en contacto directo con la persona afectada:

- Meta toda la ropa que precise lavarse en una bolsa. Introdúzcala en otra bolsa limpia
- Al retirar la ropa de la bolsa no la sacuda e introdúzcala inmediatamente en la lavadora. Hágalo con cuidado y a ser posible vacíe la bolsa dentro. Lave las manos y ponga en marcha la lavadora. Use un programa de agua caliente (por encima de 60°C), sino use la temperatura más alta que pueda emplear según la prenda
- Lave esta ropa separada de otra

Objetos que se pueden sumergir en agua:

- Lávelos con agua caliente y detergente. Póngalos en remojo separado del resto de utensilios que no estuvieron en contacto con la persona afectada y después lávelos bien y aclare.

- Se puede usar un lavavajillas con un programa > 50°C. En este caso se puede mezclar con otros utensilios no afectados por la persona enferma.

El cubo de la basura que se use para la limpieza, tendrá tapa y pedal de apertura y estará provisto de una bolsa con cierre hermético.

Cuando finalice la limpieza retire los guantes, la bata y mascarilla, en este orden y deséchelos en una bolsa de la basura con cierre hermético (bolsa 1) que cerrará inmediatamente. Lave las manos correctamente. Cuando vaya retirar la basura meterá esta primera bolsa en otra limpia (bolsa 2), también con cierre hermético.

Inmediatamente después de retirar la basura, lave las manos de nuevo.

No arrastre por el suelo las bolsas de la basura o de la ropa.

La basura que se genere en la limpieza se eliminará en los contenedores habituales de la basura, es decir, los de restos generales, evite los específicos de vidrio, papel y envases. Procure eliminar todos los residuos juntos y de una sola vez.

FUENTES DE INFORMACIÓN CORONAVIRUS

- Consellería de Sanidad. Xunta de Galicia:
<https://coronavirus.sergas.es/>
- Preguntas y respuestas sobre el nuevo coronavirus (COVID-19) (22/06/2020)
https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/2020_06_22_Preguntas_respuestas_2019-nCoV-2.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 SARS-CoV-2 (14 de xullo de 2020):
https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Proteccion_Trabajadores_SARS-CoV-2.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



- Instrucciones para la limpieza en la vivienda de los casos confirmados/probables de COVID-19 en aislamiento en el domicilio :
https://www.sergas.es/Saude-publica/Documents/6506/Limpeza_domicilio.pdf
- Instrucciones para el cuidador de un caso confirmado/probable de COVID-9:
https://www.sergas.es/saude-publica/Documents/6505/Instrucons_cuidador_domicilio.pdf
- Manejo en atención primaria y domiciliaria del COVID-19:
https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Manejo_primaria.pdf

La **documentación** elaborada por el ISSGA sobre recomendaciones básicas para la prevención frente al coronavirus en distintas actividades sectoriales está disponible en nuestra página web:

<http://issga.xunta.gal>

