

PROCOLO DEL HOSPITAL PARQUE LLEVANT ANTE NECESIDADES DE ATENCIÓN MÉDICA DE CLIENTES DE UN HOTEL

1.- Objetivo.

Atender con la máxima calidad las necesidades médicas de los clientes hospedados en el hotel, adaptando la actuación sanitaria a la nueva problemática del Covid para garantizar la máxima protección del paciente, de los huéspedes y del personal del hotel.

2.- Procedimiento

Cuando un cliente solicite atención médica, el personal de recepción deberá solicitar al paciente el motivo de la asistencia médica, principales síntomas, es fundamental tener una mínima información sobre lo que le ocurre al paciente. Con dicha información se llamará al teléfono **971-81.50.00**, call center del Hospital Parque Llevant, para que el Hospital organice la asistencia médica al paciente, además de la información sobre la sintomatología del paciente necesitamos la siguiente información:

- Nombre del paciente.
- Habitación.
- Teléfono móvil si está operativo en España.

Una vez el Hospital Parque Llevant reciba la llamada el equipo médico concertado con el Hospital Parque Llevant se desplazará al hotel para visitar al paciente o le atenderá telefónicamente en función de la patología del paciente y de las circunstancias concretas de cada caso. Una vez atendido el paciente el equipo médico propondrá el tratamiento médico adecuado para la patología del paciente:

- Si la patología del paciente es una patología compatible con el Covid-19 (Ver listado de sintomatología compatibles con el Covid-19):
 - El paciente se trasladará con ambulancia al Hospital Parque Llevant donde se atenderá al paciente y se le **realizará la prueba diagnóstica pertinente para confirmar o descartar el virus.**
 - Se solicitará **al entorno cercano del paciente que se aísle temporalmente en la habitación hasta que el hospital les informe del resultado de la prueba diagnóstica.**
 - En el caso de que el resultado de dicha prueba sea negativo el paciente volverá al hotel con la prescripción médica adecuada para atender su patología y en el caso de que el resultado del test sea positivo se deberán realizar las siguientes actuaciones:
 - Ingreso del paciente en el Hospital Parque Llevant y comunicación a la autoridad sanitaria competente.
 - Estudio por parte del equipo del Hospital de los contactos estrechos del paciente durante su estancia y realización de pruebas urgentes por parte del Hospital Parque Llevant (extranjeros) y del 061 (nacionales) de dichos contactos. La colaboración del hotel para localizar estos

contactos será fundamental. Una vez localizados el Hospital de Llevant junto con el hotel organizarán el transporte en ambulancia hasta el hospital para que se pueda realizar la prueba diagnóstica pertinente.

- Una vez realizada la prueba diagnóstica a los contactos estrechos si el resultado es negativo se les prescribirá una cuarentena de 14 días y serán ingresados en un hotel habilitado para tal fin por parte de la Conselleria de Salut. Si el resultado es positivo se ingresará en el hospital, en el caso de sintomatología leve se podrá estudiar la posibilidad de que el paciente sea ingresado junto con el resto de contactos en el hotel habilitado para tal fin.
- Si la patología no es una patología compatible con el Covid-19 el equipo médico atenderá y resolverá el problema de salud in-situ en el hotel o lo derivará al Hospital Parque Llevant si precisa tratamiento hospitalario o pruebas diagnosticas adicionales.

3. ¿Quién sufraga los gastos de la atención médica?

- **Visita médica en el hotel:** deberá sufragar el coste de la atención médica el paciente o su seguro de viaje. En el caso de los turistas alemanes que no disponen de seguro de viaje es importante señalar que con el informe y factura de la asistencia médica podrán solicitar el reembolso a su mutua (kankenkrassen) en su país de origen, dicho reembolso suele ser de aproximadamente el 60-80% del coste de la atención médica, en el caso de los ciudadanos franceses también disponen de un sistema de reembolso similar.
- **Ambulancia y asistencia en el Hospital Parque Llevant:**
 - Si la patología atendida es compatible con el Covid-19:
 - **Si el paciente dispone de seguro de viaje el coste de la asistencia será cubierto por el seguro**, aunque para casos ambulantes y en función del seguro de viaje que haya contratado es posible que el paciente tenga que pagar la asistencia médica y después solicitar el reembolso a la compañía aseguradora.
 - **Si el paciente no dispone de seguro viaje y es ciudadano de un país de la Unión Europea adscrito al Acuerdo Schengen (ver listado de países incluidos en el acuerdo) la administración pública asumirá los gastos** de su asistencia sanitaria en el Hospital de Llevant para después reclamarlos al país de origen.
 - Si no dispone de seguro de viaje y no es ciudadano de la Unión Europea, el paciente deberá asumir el coste de la atención médica en el Hospital de Llevant.
 - Si la patología atendida no es compatible con el Covid-19:
 - **Si el paciente dispone de seguro de viaje el coste de la asistencia será cubierto por el seguro**, aunque para casos ambulantes y en función del seguro de viaje que haya contratado es posible que el paciente tenga que pagar la asistencia médica y después solicitar el reembolso a la compañía aseguradora.
 - Si el paciente no dispone de seguro viaje, el paciente deberá asumir el coste de la atención médica en el Hospital de Llevant. Si bien en

muchos casos el paciente podrá reclamar parte del coste asumido en su país de origen (60-80% del coste) como es el caso de Alemania o Francia.

Notas adicionales:

- **Recomendamos al hotel que realice tomas de temperatura a todos sus empleados en cada cambio de turno y lleve un registro del mismo. Del mismo modo recomendamos que realice tomas de temperatura a los clientes** en la entrada a zonas comunes como el comedor. En caso de que detecte algún cliente con temperatura superior a 37 C:
 - Si la temperatura es igual o superior a 37,5 C se informará al paciente que debe aislarse en su habitación junto con su familia y se llamará al call center del Hospital de Llevant (971-81.50.00) para la atención médica del cliente.
 - Si la temperatura oscila entre 37 y 37,4 C se informará al paciente que tiene febrícula/ y debe aislarse en su habitación junto con su familia, que no tome ningún tipo de antipiréticos y que el personal del hotel pasará por su habitación en 2 horas a revisar si le ha bajado la temperatura o no. En el caso de que la temperatura haya bajado, el cliente volverá a la normalidad dentro del hotel. si no ha bajado se llamará al call center del Hospital de Llevant (971-81.50.00) para la atención médica del cliente.
- Para evitar alarmas innecesarias entre los clientes sería conveniente que el hotel nos facilitase un punto de recogida discreto de los clientes con algún síntoma compatible con el Covid-19.
- Los países incluidos dentro del acuerdo de atención gratuita con patologías compatibles con el Covid y que forman parte del Acuerdo Schengen son:

ALEMANIA	AUSTRIA	BÉLGICA	BULGARIA	CHIPRE
CROACIA	DINAMARCA	ESLOVAQUIA	ESLOVENIA	ESTONIA
FINLANDIA	FRANCIA	GRECIA	HUNGRÍA	IRLANDA
ISLANDIA	ITALIA	LETONIA	LIECHTENSTEIN	LITUANIA
LUXEMBURGO	MALTA	NORUEGA	PAÍSES BAJOS	POLONIA
PORTUGAL	REINO UNIDO	REP. CHECA	RUMANÍA	SUECIA
SUIZA				

- Se consideran síntomas compatibles con el Covid:
 - Cualquier síntoma de infección respiratoria aguda.
 - Fiebre
 - Tos
 - Sensación de falta de aire. Dificultad para respirar.
 - Odinofagia (dolor de garganta),
 - Anosmia (falta del sentido del olfato),
 - Ageusia (falta del sentido del gusto),
 - Dolores musculares,
 - Diarreas,
 - Dolor torácico
 - Cefaleas (dolor de cabeza).

- **Es muy importante mantener al cliente/paciente y su núcleo familiar aislados en su habitación hasta que el médico realice la visita. También es fundamental que durante este aislamiento temporal en la habitación utilicen mascarillas y guantes para reducir las posibilidades de contagio entre los miembros de la unidad familiar.**

Actualizado el 7/7/20