

Protocolo de Actuación frente al COVID-19 en el ámbito de la prestación de Servicios y Suministros

Versión: 3

Fecha Revisión: 5/10/2020

Antecedentes

SAMTEK realiza su actividad en la modalidad de teletrabajo desde junio del 2010, por lo que el presente documento se centra en aquellos servicios que requieren del acceso a las instalaciones de clientes y/o el suministro de material y equipamiento.

Prevención

Dada la modalidad de teletrabajo las normas de prevención detalladas serán de aplicación en los casos de detección en el ámbito familiar o entorno cercano, así como en aquellos casos en los que los técnicos hayan realizado asistencias in situ en las que con posterioridad se comuniquen casos positivos.

Definición de casos

1. Contacto directo. Se considera contacto directo la convivencia o estancia por un periodo prolongado con casos que hayan arrojado positivo en pruebas PCR o test de antígenos. Dentro de los contactos directos distinguiremos dos tipos:
 - a) Contacto directo de alto riesgo. El contacto se ha producido sin medidas de protección (mascarilla y guantes), sin distancia de seguridad en cualquier tipo de ambiente.
 - b) Contacto directo de riesgo moderado. El contacto se produce con medidas de protección, distancia de seguridad en ambientes cerrados.
 - c) Contacto directo de bajo riesgo. El contacto se produce con medidas de protección, distancia de seguridad y ambientes abiertos y/o ventilados.
2. Contacto indirecto. Se considera contacto indirecto la convivencia o estancia por un periodo prolongado con contactos directos.

Medidas de prevención

1. En todos los casos. Confinamiento en domicilio durante un periodo mínimo de 48 horas. Los técnicos no podrán prestar servicio de entrega o asistencias in situ.
2. Contactos directos. Activación inmediata de protocolo COVID mediante comunicación a autoridades sanitarias (llamada a Salud Responde).
 - (a) Contacto directo de alto riesgo.
 - i. Si en el plazo de las 48 horas del confinamiento se recibe cita para prueba por el Sistema de Salud Pública el confinamiento se prolongará hasta la realización de la prueba y obtención del resultado.
 - A. Si resultado negativo. Incorporación para la prestación de servicio in situ.
 - B. Si resultado positivo. Se estará a lo dictado por la autoridad sanitaria.
 - ii. Si en el plazo de las 48 horas del confinamiento no se ha recibido cita para la realización de prueba a través del Sistema de Salud Pública se concertará cita con laboratorio privado para la realización de PCR o Test de Antígenos.

- A. Si resultado negativo. Incorporación para la prestación de servicio in situ.
 - B. Si resultado positivo. Comunicación a autoridad sanitaria y seguimiento de los protocolos dictados por esta.
- (b) Contacto directo de riesgo moderado.
 - i. Si en el plazo de las 48 horas del confinamiento se recibe cita para prueba por el Sistema de Salud Pública el confinamiento se prolongará hasta la realización de la prueba y obtención del resultado.
 - A. Si resultado negativo. Incorporación para la prestación de servicio in situ.
 - B. Si resultado positivo. Se estará a lo dictado por la autoridad sanitaria.
 - ii. Si en el plazo de las 48 horas del confinamiento no se ha recibido cita para la realización de prueba a través del Sistema de Salud Pública se prolongará el confinamiento otras 48 horas, y se contactará con el centro de salud para la realización de prueba. Si transcurrido ese plazo aún no se dispone de cita pero se presentan síntomas, aunque sean leves, se concertará cita con laboratorio privado para la realización de PCR o Test de Antígenos.
 - A. Si resultado negativo. Incorporación para la prestación de servicio in situ.
 - B. Si resultado positivo. Comunicación a autoridad sanitaria y seguimiento de los protocolos dictados por esta.
- (c) Contacto directo de bajo riesgo.
 - i. Independientemente de obtener cita con el Sistema de Salud Pública se concertará cita con laboratorio privado para la realización de Test de Antígenos. La cita deberá concertarse lo antes posible una vez transcurrido el plazo de 48 horas iniciales.
 - A. Si resultado negativo. Incorporación para la prestación de servicio in situ, independientemente de que la cita con el Sistema de Salud Pública sea posterior. Indicar que el trabajador deberá realizarse la prueba del Sistema de Salud Pública en todos los casos, aunque sea posterior a su incorporación.
 - B. Si resultado positivo. Comunicación a autoridad sanitaria y seguimiento de los protocolos dictados por esta.
- 3. Contacto Indirecto. El modo de actuación en estos casos será mediante el seguimiento de los resultados de las pruebas realizadas al sujeto considerado contacto directo.
 - (a) Si las pruebas del contacto directo son negativas. Incorporación para la prestación de servicio in situ.
 - (b) Si las pruebas del contacto directo son positivas. El contacto indirecto pasa a ser considerado contacto directo y se procederá según lo establecido anteriormente.
 - (c) Si en el plazo de 96 horas no se dispone de información sobre el contacto directo, se procederá considerando el caso como contacto directo de bajo riesgo.

Modos de actuación

Con carácter general para prestación de servicio a domicilio

- Los técnicos deberán estar provistos de mascarillas, guantes y gel hidroalcohólico. SAMTEK es responsable del suministro de dichos elementos.
- El uso de mascarillas tanto por el personal de SAMTEK como por el cliente deberá ser adecuado, es decir, la mascarilla debe tapar boca y nariz.
- Las pequeñas herramientas serán de uso personal incluyendo dentro de las mismas teclado y ratón.
- Los vehículos para el transporte de material y/o equipamiento deberán estar provistos de botes difusores con solución de agua y lejía (20 cl de lejía por litro de agua), y dos balletas.

Suministro de material y/o equipamiento

1. A la recepción todos los embalajes serán desinfectados mediante la solución de agua y lejía (20 cl de lejía por litro de agua). En aquellos equipos o materiales que no dispongan de embalaje se procederá a la limpieza de la carcasa mediante una ballesta ligeramente humedecida en la solución de lejía antes mencionada y secado posterior..
2. Los trabajos instalación y/o configuración de aquellos equipos que lo requieran deberán realizarse en la mayor medida posible en el taller.
3. Los trabajos a realizar en taller requerirán del uso de mascarilla y guantes por parte del técnico y se empleará teclado y ratón propios del técnico. Cuando no sea posible el uso de periféricos de entrada los equipos deberán ser desinfectados mediante un paño humedecido en la solución de lejía y secado posterior. Tanto antes como después del desinfectado del equipo el técnico deberá lavar sus manos o bien usar gel hidroalcohólico.
4. La entrega de los equipos y materiales deberá realizarse siempre que sea posible mediante depósito del material y/o equipamiento en la entrada o en el lugar de las instalaciones designado por el cliente. El cliente debe ser informado de que el lugar debe ser seleccionado teniendo en cuenta que los embalajes serán desinfectados mediante rociado con solución de agua y lejía.
5. El depósito deberá realizarse en presencia del cliente y manteniendo una distancia de al menos 2 metros. Tanto el cliente como quién realiza la entrega deberán ir provistos de mascarillas colocadas adecuadamente.
6. Cuando los equipos requieran instalación en su ubicación final deberán respetarse las siguientes directrices:
 - (a) Siempre que sea posible en el lugar de la instalación sólo deberá permanecer el técnico.
 - (b) Si en el lugar de instalación se requiere la presencia del cliente se distinguirá:
 - i. Si el lugar no permite ventilación natural. Sólo permanecerá dentro el técnico provisto de mascarilla. El cliente presenciara los trabajos desde otra estancia y siempre manteniendo la distancia de seguridad. Tanto técnico como cliente deberán estar provistos de mascarilla y tenerlas colocadas adecuadamente.
 - ii. Si el lugar permite ventilación natural. Permanecerá el técnico y el personal estrictamente necesario siempre que sea posible mantener la distancia de seguridad y teniendo la estancia correctamente ventilada. En caso de imposibilidad de mantener distancia de seguridad se procederá según el punto anterior. Todos aquellos presentes en la estancia deberá estar provistos de mascarillas y tenerlas colocadas adecuadamente.
7. El no cumplimiento de estas normas por parte de los técnicos será puesto en conocimiento de

SAMTEK por parte del cliente lo antes posible.

8. El no cumplimiento de estas normas por parte del cliente o su personal adscrito será motivo de suspensión del servicio hasta tanto las normas no sean respetadas.

Servicio técnico

1. Todas las incidencias deberán intentar solventarse en modo remoto en primera instancia.
2. En el caso de que no sea posible la resolución de la incidencia en modo remoto:
 - (a) Si es posible el traslado del equipo, el cliente permitirá dicho traslado, la reparación se efectuará en taller y se entregará el equipo con posterioridad siguiendo las normas dictadas para el Suministro de material y/o equipamiento.
 - (b) Si la resolución debe realizarse in situ, ya sea por motivos técnicos o por agilidad en el servicio, se procederá del siguiente modo:
 - i. Siempre que sea posible en el lugar de la instalación sólo deberá permanecer el técnico.
 - ii. Si en el lugar de instalación se requiere la presencia del cliente se distinguirá:
 - A. Si el lugar no permite ventilación natural. Sólo permanecerá dentro el técnico provisto de mascarilla. El cliente presenciara los trabajos desde otra estancia y siempre manteniendo la distancia de seguridad. Tanto técnico como cliente deberán estar provistos de mascarilla y tenerlas colocadas adecuadamente.
 - B. Si el lugar permite ventilación natural. Permanecerá el técnico y el personal estrictamente necesario siempre que sea posible mantener la distancia de seguridad y teniendo la estancia correctamente ventilada. En caso de imposibilidad de mantener distancia de seguridad se procederá según el punto anterior. Todos aquellos presentes en la estancia deberá estar provistos de mascarillas y tenerlas colocadas adecuadamente.
 - (c) En el caso de que por las características de la distribución de los puestos de trabajo no sea posible desalojar la estancia para respetar las normas anteriores, el cliente deberá permitir y facilitar al técnico el traslado del equipo a otra estancia donde estas normas puedan ser respetadas.
3. El no cumplimiento de estas normas por parte de los técnicos será puesto en conocimiento de SAMTEK por parte del cliente lo antes posible.
4. El no cumplimiento de estas normas por parte del cliente o su personal adscrito será motivo de suspensión del servicio hasta tanto las normas no sean respetadas.

ANEXO

Generalidades del COVID-19

Modo de transmisión

La transmisión interhumana se produce por vía aérea, mediante gotas que son originadas al hablar, toser o estornudar por la persona infectada y que alcanzan a una persona no infectada. Otro medio de transmisión del virus, son las manos u objetos inanimados contaminados con secreciones, seguidas del contacto con la mucosa de la boca, nariz u ojos.

Periodo de incubación

El periodo de incubación mediano es de 5-6 días, con un rango de 1 a 14 días. El 97,5% de los casos sintomáticos se desarrollan en los 11,5 días tras la exposición.

Signos y síntomas

Los síntomas del coronavirus (COVID-19) pueden ser todos o algunos de los siguientes:

- Pérdida del gusto y del olfato.
- Malestar general.
- Tos seca.
- Dolor de garganta.
- Fiebre.
- Disnea (dificultad para respirar).

Se considerará como un caso posible a toda aquella persona con un cuadro de infección respiratoria aguda leve (fiebre de más de 38°C, tos seca persistente).

Notificación de casos directos

900 40 00 61

Más información

<https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/ciudadania/consejos-de-salud/nuevo-coronavirus-informacion-sobre-la-alerta>