

CÓMO RESPONDER A EPISODIOS MÉDICOS



ZONA NO CONTAMINADA

- Reconocer que la zona del incidente puede ser clasificada como escena de un crimen por las autoridades locales (homicidio, suicidio, sobredosis de drogas, pero no es probable en respuesta a un episodio relacionado con los primeros auxilios). Abstenerse de tocar o perturbar la escena en la medida de lo posible.
- Equiparse con guantes de látex y mascarilla quirúrgica antes de entrar en la zona.
- Evaluar visualmente si la zona está libre de consumo de drogas ilícitas o de algún laboratorio de drogas clandestino. Si no es segura, salir de la habitación y llamar al 911 o número de emergencia.
- Si es seguro entrar en la zona, clasificar a la víctima, avisar al 911 o número de emergencia y seguir proporcionando los primeros auxilios.
- Asistir a los paramédicos, a la policía o a los bomberos según se le indique.
- Alertar al propietario del hotel, la empresa administradora, el seguro y la cadena, si lo siguiente es aplicable:
 - Desarrollar un sistema de códigos con el que los empleados estén familiarizados para brevedad, confidencialidad y para disminuir la histeria de aquellas personas que no necesitan saber lo que está ocurriendo.
- Considerar la posibilidad de dirigirse a asuntos públicos o comunicaciones corporativas:
 - Derivar las preguntas de los medios de comunicación a la autoridad investigadora;
 - En caso de fallecimiento, la autoridad investigadora debe notificarlo a los allegados, no al hotel;
 - Prepararse para ofrecer alojamiento a los allegados.
- Liderazgo del hotel debe abordar preocupaciones y acciones menores con los empleados y los huéspedes que preguntan.

CÓMO RESPONDER A EPISODIOS MÉDICOS



- Realizar una investigación de la cerradura de la puerta y conservar los resultados con el informe del incidente:
 - Cuando se trate de una habitación de huéspedes comunicada, realizar una investigación de la cerradura de la(s) puerta(s) de entrada principal(es) de la habitación comunicada.
- Cooperar y colaborar con las fuerzas del orden locales e inventariar los bienes personales de la víctima. Si las fuerzas del orden no participan en el proceso de inventario, dos miembros de la dirección del hotel realizarán un inventario por escrito y embolsarán o empaquetarán las pertenencias:
 - Si el fallecido es un empleado, realizar un inventario de su casillero, oficina o área de trabajo.
- Si las autoridades policiales no toman posesión de los efectos personales, el hotel asegurará los bienes y los entregará a los allegados de acuerdo con las directrices del Estado.
- Abrir la caja fuerte de la habitación junto con un testigo y guardar el contenido en una caja fuerte gestionada por el hotel.
- ¿Tenía el huésped una caja de seguridad? Si es así, el familiar más cercano deberá presentar un poder notarial para que el hotel pueda acceder a esa caja de seguridad.
- ¿Tenía la víctima un vehículo en el estacionamiento o garaje? Si se trata de un vehículo de alquiler, avisar a la agencia de alquiler.
- Adjuntar al reporte del incidente el folio del huésped.
- Memorizar todas las imágenes de las cámaras de videovigilancia desde el registro del huésped hasta que las autoridades policiales liberan la zona. Conservar las imágenes junto con el reporte del incidente.
- Obtener declaraciones escritas de todos los posibles testigos, incluidos los empleados, y conservarlas junto con el reporte del incidente.

CÓMO RESPONDER A EPISODIOS MÉDICOS



- En situaciones de gran visibilidad, como en el caso de un deportista, un político o una celebridad, considerar la destrucción completa de los objetos de la habitación de invitados mediante incineración, incluido el número físico de la habitación. Esto impedirá que los aficionados afirmen que se llevaron recuerdos de la habitación de invitados de la víctima.
- Considerar la posibilidad de ofrecer terapia de duelo a los empleados que se hayan visto afectados por las circunstancias, directa o indirectamente. En algunas situaciones, considerar la posibilidad de ampliar el asesoramiento en duelo a aquellos huéspedes que se vieron directamente afectados por estos acontecimientos.

ZONAS POTENCIALMENTE CONTAMINADAS

- Seguir los pasos para una zona no contaminada, y después de que las autoridades liberen la zona de nuevo al hotel,
 - Puede ser necesario que un equipo autorizado y asegurado para riesgos biológicos limpie la zona, sobre todo si hay una cantidad importante de fluidos corporales. Este paso no debe delegarse en un empleado del hotel.
 - Cuando se trate de drogas ilícitas o de un laboratorio de drogas, el equipo encargado de los riesgos biológicos debe estar acreditado en la formación de 40 horas HazWoper de la OSHA (Administración de Seguridad y Salud en el Trabajo - Operaciones con residuos peligrosos y respuesta a emergencias). Dependiendo de la toxicidad de la zona, comprender que la Junta de Sanidad local puede no autorizar la zona durante un periodo de tiempo. Las zonas circundantes al lugar sospechoso también pueden ser puestas en cuarentena durante un tiempo prolongado.
 - Las habitaciones afectadas deben retirarse del inventario hasta que las autoridades las devuelvan al hotel.
 - Se conoce que los laboratorios ilícitos crean condiciones costosas para el hotel. Dependiendo del nivel de toxicidad, puede ser necesario que el equipo de riesgo biológico se deshaga adecuadamente de todas las cajas y materiales blandos, incluida la retirada de los muros de yeso.

CÓMO RESPONDER A EPISODIOS MÉDICOS



- Consultar con la aseguradora del hotel para determinar si se puede reembolsar a la propiedad por la reparación y sustitución del contenido.