

## PROTOCOLO DE PREVENCIÓN EMPRESAS DE SEGUROS

### **1. Objetivo**

Determinar las políticas y medidas de prevención a adoptar por el personal de las empresas aseguradoras, con el fin de reducir el riesgo de contagio y propagación del virus COVID-19, en el marco de la pandemia que afecta a la población mundial. La empresa, en línea con sus políticas de responsabilidad social, elabora este protocolo con el propósito de generar un cambio cultural tendiente a adoptar buenas prácticas de higiene que perduren en el tiempo.

### **2. Alcance**

El presente protocolo comprende a todas aquellas personas físicas que presten servicios o alguna actividad en empresas aseguradoras durante el período de aislamiento social, preventivo y obligatorio dispuesto por el Gobierno Nacional a través del Decreto N°297/2020 y en todo momento que se requiera la implementación de las medidas preventivas.

### 3. Definiciones

#### a. Virus.

Microorganismo compuesto de material genético protegido por un envoltorio proteico, que causa diversas enfermedades introduciéndose como parásito en una célula para reproducirse en ella.

#### b. Coronavirus.

Los coronavirus son una familia de virus, conocidos por causar enfermedades, que van desde el resfrío común hasta enfermedades graves como el Síndrome Respiratorio por coronavirus de Medio Oriente (MERS-CoV) y el Síndrome respiratorio agudo grave (SARS).

#### c. Pandemia.

Se llama pandemia a la propagación mundial de una nueva enfermedad.

Toda persona que presente fiebre y uno o más de los siguientes síntomas respiratorios: tos, odinofagia (dolor al tragar), dificultad respiratoria y que en los últimos 14 días haya viajado a las zonas

denominadas de riesgos o estado en contacto con casos confirmados o probables de COVID-19 (MSN al 21/03/2020). La definición de caso sospechoso se actualiza periódicamente en el siguiente enlace: <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/Definicion-de-caso>.

#### 4. Marco Legal

- Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260/2020.
- Decreto de Necesidad y Urgencia N° 297/2020.
- Decreto de Necesidad y Urgencia N°355/2020 –Prórroga Decreto N° 297/2020-.
- Ley N° 19.587/72 “Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo”, y su Decreto Reglamentario N° 351/79 “Reglamentario de la Ley N° 19.587/72”.
- Ley N° 24.557/95 “Ley de Riesgos del Trabajo”.
- Ley Provincial N°473/85 y su Decreto Reglamentario N°540/85.
- Decreto Provincial N° 100/2020.
- Resoluciones Anexas de la OMS, OPS, MSAL, SRT.

Otras resoluciones

## 5. Introducción

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. El coronavirus que se ha descubierto más recientemente es el SARS-CoV-2 (Wham – China diciembre de 2019). El COVID-19 es la enfermedad causada por el SARS-CoV-2. En enero del 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró como emergencia de salud pública de importancia internacional el brote de enfermedad por un nuevo coronavirus en la provincia de Hubei (China). Con fecha 11 de marzo de 2020, la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS), declaró el brote del nuevo coronavirus como una pandemia, luego de que el número de personas infectadas por COVID-19 a nivel global llegara a 118.554, y en número de muertes a 4.281, afectando hasta ese momento a 110 países.

Debido a la velocidad en el agravamiento de la situación epidemiológica a escala internacional se dispuso en el orden nacional, la adopción de medidas inmediatas frente a esta emergencia, que son de importancia.

## 6. Propagación del virus

Cuando una persona con COVID-19, tose o exhala, despiden

gotículas de líquido infectado. La mayoría de estas gotículas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, como escritorios, mesas o teléfonos. Otras personas pueden contraer el COVID-19, si tocan estos objetos o superficies contaminados y posteriormente se tocan los ojos, la nariz o la boca también pueden contagiarse si se encuentran a menos de un metro de distancia de una persona con COVID-19, e inhalan las gotículas que ésta haya esparcido al toser o exhalar. Es decir, el COVID-19, se propaga de manera similar a la gripe. La mayoría de las personas que contraen la enfermedad presentan síntomas leves y se recuperan. El riesgo de desarrollar un cuadro grave aumenta con la edad: las personas mayores de 60 años.

## 7. Indicaciones generales

Los trabajadores y/o quienes presten servicio no podrán trasladarse a otras jurisdicciones, ciudades y localidades, salvo por la situación o por la naturaleza o tipo de trabajo que deban realizar sea imprescindible su traslado a jurisdicciones ciudades o localidades distintas en la Provincia, en todos los casos los trabajadores deberán contar con su correspondiente permiso de circulación para movilizarse en toda la jurisdicción del territorio Provincial, la misma

deberá contar con la firma del titular de la empresa, o quien este designe.

El trámite para la autorización para circular será expedido y/o tramitado por ante el establecimiento de seguro.

El trabajador o quien preste servicios deberá contar con el permiso de circulación y su desplazamiento deberá limitarse al estricto cumplimiento de las actividades.

### **Atención previa**

Se debe priorizar la atención telefónica, vía electrónica o por video llamada, videoconferencia, whatsapp, zoom.

Se deberá realizar un contacto (preferentemente telefónico) preventivo con los clientes que vayan a ser atendidos con los siguientes objetivos:

Asegurarse de que el cliente no muestre síntomas de infección respiratoria (tos, resfriado) y fiebre (más de 37,5 °C). En este caso,

se invita al cliente a quedarse en su casa y a ponerse en contacto con el servicio de emergencia n°107.

Los clientes deberán informar, vía telefónica (llamadas, WhatsApp, email) si han estado en contacto con personas provenientes del extranjero, o algún caso confirmado o sospechoso de COVID-19, antes de ingresar al establecimiento.

En ese caso, el mismo deberá contactarse inmediatamente con la línea de atención de emergencias n° 107.

Se recomienda realizar una evaluación telefónica o digital al momento de otorgar el turno, para decidir la priorización de una atención presencial o virtual, según los criterios acordados oportunamente.

Deberán tener preferencia de atención en los turnos las personas mayores a 65 años de edad o que padezcan patologías crónicas, embarazadas, inmunodeprimidos y aquellas que se encuentren con factor de riesgo.

Informarles de la conveniencia de no realizar y/o aplazar los turnos para las personas mayores de 65 años o que padezcan patologías crónicas, embarazadas, inmunodeprimido y aquellas que se encuentren como factor de riesgo.

Se consideraran aquellas situaciones en las que el cliente necesite medidas adicionales de cuidado y acompañamiento.

En el caso de otorgarse un turno personalizado deberá emitir al cliente una constancia de atención, por correo electrónico, whatsapp o mensaje de texto, en la que figure día-horario-dirección del establecimiento, nombre y número de DNI del cliente.

El horario establecido para el desarrollo de las actividades será de lunes a viernes de 14 hs a 20 hs, horario que se podrá extender por situaciones que así lo ameriten, previo cumplimiento de las medidas establecidas en este protocolo..



Cada cliente deberá concurrir puntualmente a su turno en el horario asignado.

## **8. Ingreso al establecimiento**

Toda persona que ingrese al establecimiento deberá hacer uso obligatorio del barbijo tapa boca y nariz, gafas de seguridad o lentes, en todo momento y mantener el distanciamiento social de 2,00 metros de acuerdo a la normativa de la OMS.

Deberá contar con punto de desinfección específico, proveer de alcohol en gel, alcohol al 70% al ingresar o bien un sanitario del lugar para el correspondiente lavado de manos con agua y jabón y papel descartable para el secado de manos, disponer de cesto de residuos con pedal.

Se deberá colocar un tapete desinfectante para las suelas de los calzados a la entrada y salida, que se renovara regularmente.

Se deberá reducir al mínimo la dotación de empleados, en el caso que cuenten con trabajadores dependientes, los cuales deberán tener su propio lugar de trabajo con una distancia mayor a 2,00 metros, deberá contar con barrera física en los casos de no ser posible dicho distanciamiento, que eviten el contacto o acercamiento entre personas.

Al momento del ingreso del personal dependiente, clientes o terceros, se deberá tomar la temperatura previendo medidas de higiene. En el caso de superar los 37.5 °C, se debe impedir el ingreso y aislarlo del contacto del resto, y posteriormente comunicar la situación al servicio de emergencia n° 107.

A los efectos de evitar aglomeraciones, serán responsables de garantizar el distanciamiento de 2,00 metros entre personas dentro y fuera del establecimiento.

Organizar la sala de espera con una colocación de las sillas a una distancia de 2 metros entre personas, según la normativa de la OMS.

Organizar los turnos de manera que se limite, la presencia simultánea de varios clientes, teniendo en cuenta el tamaño del establecimiento, y el factor de ocupación otorgada por la autoridad competente reducida al 50%, a fin de permitir las medidas de distanciamiento social de 2,00 metros.

Proceder a la ventilación de las salas de espera natural o artificialmente, inclusive en los casos que cuenten con ambientación climática.

Eliminar revisteros y todo otro tipo de material de lectura para impedir la propagación del virus.

## **9. Durante la atención**

Se deberá proveer a los trabajadores, dependientes o quienes presten servicios de barbijo tapa boca y nariz.

En todo momento se mantendrá el distanciamiento de 2,00 metros entre personas, contando con una barrera física, de no ser posible dicho distanciamiento.

Para respetar esta distancia, ningún elemento como documentos, carpetas y/o cualquier otro material de trabajo debe entregarse en mano, sino apoyándolos de modo temporal sobre mesa o escritorio.

Deberá utilizar en lo posible de manera exclusiva sus elementos de trabajo, cuando los mismos deban ser compartidos deberán ser desinfectados según protocolo.

Se debe desinfectar periódicamente las superficies de trabajo con el fin de minimizar el riesgo de transmisión (escritorios, mostradores, teclados, mouse, picaporte, pasa manos etc.), con rociadores que contendrán solución de lavandina al 1% en agua y friccionar en las superficies de contacto.

Los elementos que se utilicen para la desinfección de tales superficies, deberán reunir ciertas condiciones de que no sean incompatibles, para evitar que puedan generar un perjuicio mayor (presencia de sustancias que puedan reaccionar física o químicamente).

No olvidar que las personas que realicen estas tareas deberán contar con los elementos de protección Personal, EPP (barbijo tapa boca y nariz, guantes impermeables y protectores oculares) a fin de evitar el contacto de la piel y de las mucosas con la lavandina (hipoclorito) utilizada durante las tareas de limpieza y desinfección con el objeto de prevenir enfermedades profesionales.

En todo momento el lugar se debe ventilar natural o artificialmente, inclusive en los casos que tengan ambientación climática.

Se prohíbe compartir el mate, tereré, taza o utensilios de cocina.

**Deberán exhibir lo siguiente:**

- Carteleria de higiene de manos
- Carteleria de síntomas COVID-19
- Carteleria de medidas de Prevención

Deberá estar exhibido el afiche informativo y obligatorio que las ART deben proveer a sus afiliados según Resolución 29/2020.

## **TRAMITES**

Los trasmites que se deban realizar fuera del establecimiento, los trabajadores dependientes o quienes presten servicio deberán respetar las reglas básicas, uso de barbijo tapa boca y nariz, distanciamiento social de 2,00 metros como así también los protocolos establecidos de los lugares donde los mismo concurren.

### **10. Egreso del establecimiento**

Una vez culminada la jornada se procederá a desinfectar con los rociadores o pulverizadores que contendrán solución de lavandina al 1% en agua, alcohol en gel alcohol al 70% y friccionar en las superficies de contacto, como picaportes, pasamanos, escritorios, teclados, mouse y las superficies de contacto en general.

Los elementos que se utilicen para la desinfección de los mismos deberán reunir ciertas condiciones de que no sean incompatibles y

evitar que puedan generar un perjuicio mayor (presencia de sustancias que puedan reaccionar física o químicamente).

No olvidar que las personas que realicen estas tareas deberán contar con los elementos de Protección Personal o EPP (guantes impermeables, protectores oculares y tapaboca y nariz), a fin de evitar el contacto de la piel y de las mucosas con la lavandina (hipoclorito) utilizada durante las tareas de limpieza y desinfección con el objeto de prevenir enfermedades profesionales.

Los trabajadores o quienes presten servicio previo al ingreso a su domicilio y antes de tener cualquier tipo de contacto con su familia u objetos de la casa, procederá a despojarse de su ropa de trabajo incluyendo el calzado, lentes, celular u otros objetos personales y colocarlos en una bolsa para su posterior desinfección.

Separar de las otras ropas del resto de la familia y una vez hecho esto proceder a su lavado.

Luego rociar todos los objetos personales con líquido desinfectante y dejar actuar durante 5 minutos, una vez realizado esto, estarán en condiciones de hacer uso de su hogar.

## **11. Acciones de capacitación y difusión – ¿Qué hacemos?**

Los empleadores deberán organizar una capacitación específica con personal Técnico idóneo, entrega de material instructivo de las medidas de seguridad sanitarias, relacionados con las medidas de protección y de prevención frente a este nuevo riesgo biológico.

Los trabajadores, que no cuenten con los Elementos de Protección Personal (EPP), adecuados de acuerdo a las características del puesto de trabajo y tarea, no podrán permanecer en el establecimiento.

Los EPP son individuales y **NO DEBEN COMPARTIRSE.**

Si se utiliza EPP descartables, **NO PUEDEN REUTILIZARSE.**

Los EPP descartables deben colocarse en contenedores o cestos con pedal adecuado y correctamente identificado, siguiendo los protocolos definidos por la empresa.