

**JUNTA DE PROTECCION SOCIAL**  
**GERENCIA GENERAL**

**PROTOCOLOS INSTITUCIONALES**  
**COVID - 19**



## INDICE

<b>Plan Básico de Servicio de Funcionamiento</b>	<b>3</b>
<b>Anexo 1: Contrato para acogerse a la modalidad de Teletrabajo</b>	
<b>Anexo 2: Solicitud formal del colaborador para realizar teletrabajo</b>	
<b>Anexo 3: Formato Registro para Actividades Diarias</b>	
<b>Anexo 4: Protocolo de Vendedores de Lotería - COVID -19</b>	
<b>Anexo 5: Protocolo general para el manejo del COVID-19</b>	
<b>Anexo 6: Protocolo para uso y desecho de mascarillas reutilizables</b>	
<b>Anexo 7: Protocolo para el manejo del COVID 19 -Sección Médica</b>	
<b>Anexo 8: Protocolo psicológico en el marco de la emergencia sanitaria COVID-19</b>	
<b>Anexo 9: Protocolos para el manejo de conferencias de prensa</b>	
<b>Anexo 10: Protocolos para Rueda de la Fortuna</b>	



## PLAN DE SERVICIO BASICO DE FUNCIONAMIENTO

### OBJETIVO

El siguiente Plan de Servicio Básico de Funcionamiento pretende detallar las pautas y medidas preventivas a seguir en la Junta de Protección Social, para prevenir el contagio por el brote de Coronavirus SARS-CoV-2 que produce la enfermedad denominada “COVID-19”, considerando en todo momento las indicaciones establecidas por el Ministerio de Salud y el Poder Ejecutivo, con el fin de proteger la salud de todos los trabajadores, visitantes y proveedores.

### ALCANCE

Este documento aplica a todos los centros de trabajo y a todo el personal que preste servicios a la Junta de Protección ya se trate de personal propio o externo, subcontratado o de cualquier otra forma de colaboración.

### MEDIDAS PREVENTIVAS TOMADAS

Desde comienzo de la declaratoria de la pandemia la Gerencia General de la Junta de Protección Social ha recomendado las siguientes medidas de cara a tener prevista la vigilancia activa, detección precoz, aislamiento y manejo de casos, así como el seguimiento de contactos con el objetivo de reducir la infección humana, prevenir la transmisión secundaria y la propagación, es ello que se emitieron las siguientes medidas

### MEDIDAS INSTITUCIONALES:

- Se limitarán las reuniones presenciales, ya sean internas, con clientes o subcontratas, potenciando al máximo el uso de las videoconferencias y otros sistemas de comunicación digitales y en especial limitando los desplazamientos.
- Suspensión temporal de los viajes de trabajo salvo casos excepcionales y estrictamente necesarios.
- Se limitarán y/o retrasarán cualesquiera eventos organizados por la institución que conlleven elevadas concentraciones de personas: reuniones, convenciones, conferencias, etc...
- Cualquier desplazamiento por el área geográfica nacional por cuestiones de trabajo deberán comunicarse obligatoriamente a la Institución a través de su línea de supervisión.
- Se recomienda a los empleados "evitar aglomeraciones". Dejando a criterio de los trabajadores, la asistencia a las mismas: eventos deportivos, fiestas locales, actos religiosos multitudinarios, etc.
- ***Cualquier trabajador que haya estado en contacto con una persona infectada deberá comunicarlo a la Institución de manera inmediata. Avisará al Consultorio Médico a través del siguiente número de teléfono: 25222166. En tal caso la Institución analizará la situación y activará el Plan de Contención tomando las medidas correspondientes.***



## Junta de Protección Social



### **MEDIDAS COLECTIVAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN**

- En todos los aseos y baños de la Institución, se colocarán los carteles de “lavarse las manos” del Ministerio de Salud.
- Se recomienda disponer de gel desinfectante en los mostradores de atención al público e invitar al público a usarlo.
- Se recomienda aumentar los turnos de limpieza, extremando la limpieza en aseos, comedores, pomos de puertas, fichadores digitales, interruptores, barandillas, en general, elementos de uso común como elevadores.

### **MEDIDAS INDIVIDUALES**

- Lavado frecuente de manos con agua y jabón o en su defecto con soluciones hidroalcohólicas, (recuerde que la solución hidroalcohólica no es sustitutiva del lavado de manos).
- Adopte medidas de higiene respiratoria, al toser o estornudar cúbrase la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo desechable e inmediatamente lávese las manos.
- Mantenga la distancia social. Mantenga al menos 2m de distancia entre usted y las demás personas, particularmente con aquellas que muestren afecciones respiratorias.
- Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Saludar sin contacto físico
- No compartir teléfonos, ya que la carga bacteriológica de los mismos puede ser importante
- Limpie y desinfecte los objetos y las superficies que se tocan frecuentemente, usando un producto común de limpieza de uso doméstico
- Según fuentes Ministeriales en la actualidad no es necesario hacer uso de mascarillas de protección, además de no haberse comprobado su utilidad (únicamente para infectados y para aquellos que lo indique su evaluación de riesgos)

### **AUMENTO DE LOS CASOS CORONAVIRUS.**

Al emitirse un aumento de los casos por el coronavirus la Junta Directiva de la Junta de Protección Social y por disposiciones de Gobierno emana el siguiente comunicado

JPS-GG-0333 -2020

Para: Funcionarios Junta Protección Social

De: Junta de Protección Social

Asunto: Cierre administrativo de la Institución.

A partir: Lunes 23 de marzo hasta el 03 de abril 2020

Fecha: 20 de marzo del 2020

La Gerencia General ante la situación que atraviesa el país, procede hacer del conocimiento de todos los colaboradores y colaboradas el acuerdo JD-240 correspondiente al Capítulo

II), artículo 4) de la Sesión Extraordinaria 17-2020 celebrada el 19 de marzo de 2020, que en lo conducente dice:

La Junta Directiva ACUERDA:

La Junta Directiva CONSIDERANDO:

**Primero:** Que el Presidente de República, el Ministro de Salud y la Ministra de Trabajo y Seguridad Social emitieron el 10 de marzo de 2020, la Directriz N°073-SMTSS “Sobre las medidas de atención y coordinación interinstitucional ante la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19)” y dentro de ésta se considera la modalidad de teletrabajo, que se implemente temporalmente como medida complementaria y necesaria ante la alerta sanitaria. En cumplimiento de esa directriz el Ministerio de Trabajo emitió lineamiento para implementar el teletrabajo.

**Segundo:** Que mediante Decreto Ejecutivo No. 42227-MP-S, el Presidente de la República, la Ministra a.i. de la Presidencia y el Ministro de Salud, en ejercicio de sus facultades declaran estado de emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19.

**Tercero:** Que, en atención al estado de emergencia nacional, para resguardar el interés público y la salud pública, el Ministerio de Salud dictó una serie de medidas sanitarias para prevenir el contagio de esta enfermedad, dentro de las cuales destacan la recomendación de reforzar la implementación del teletrabajo, de distanciamiento social y la solicitud a los habitantes de mantenerse en sus hogares.

**Cuarto:** Que la Constitución Política en su artículo 21 erige como principal derecho fundamental el derecho a la vida y en su artículo 50 también plasma el derecho a contar con un ambiente sano. De ahí que la Sala Constitucional en su línea jurisprudencial mantiene que el derecho a la salud deriva de esos dos artículos y por ende es un derecho constitucional.

**Quinto:** Que el artículo 4 de la Ley General de la Administración Pública, la actividad administrativa estará sujeta a los principios fundamentales del servicio público, para asegurar su continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios. Por su parte, el artículo 113.2 de la Ley General de la Administración Pública que el interés público prevalecerá sobre el interés de la Administración Pública cuando pueda estar en conflicto.

**Sexto:** Que la Gerencia General presentó informe acerca de la implementación de la modalidad de teletrabajo en la Institución y el análisis de las alternativas para cumplir con las medidas de sanitarias decretadas por el Ministerio de Salud.

**Por tanto, se acuerda:**



COSTA RICA  
GOBIERNO DEL BICENTENARIO  
2018 - 2022

## Junta de Protección Social



Se autoriza a la Gerencia General para que proceda al cierre administrativo de la Institución a partir del lunes 23 de marzo, 2020 y hasta el 03 de abril del 2020.

Se reitera la obligación de las jefaturas de aplicar la modalidad de teletrabajo a todos aquellos puestos que por su naturaleza lo permita. El incumplimiento de esta disposición acarreará la aplicación del régimen disciplinario que corresponda.

En los casos, que por la naturaleza del puesto no permita la aplicación de esta modalidad, se ordenará el disfrute de vacaciones pendientes o en su defecto, se otorgará permiso con goce de salario.

Lo anterior, de conformidad con las disposiciones emitidas en las directrices gubernamentales.

Esta medida no aplica para los funcionarios que deban prestar sus servicios en la Administración de Cementerios, Seguridad y Vigilancia, los que deban atender la compra de excedentes, la realización de los sorteos electrónicos, así como asuntos impostergables.

### DISPOSICIONES FINALES.

- Con el fin de darle continuidad al negocio la Junta de Protección Social dispuso aplicar el teletrabajo en todos los puestos que por su naturaleza se pudiera lograra sin afectar los procesos de cada una de sus dependencias.
- Para garantiza la legalidad de esta disposición de remitió a la cada colaborar el contrato de trabajo para teletrabajar, así como que cada funcionario remitiera la solicitud médiante nota formal. (anexo documentos como evidencia)
- En este sentido como parte de la supervisión y control interno que se debe llevar cada uno de los funcionarios debe remitir a su superior un formulario de actividades realizadas por semana, las cuales deben ser tangibles y concorde a su cargo. (anexo documentos como evidencia)

### CASOS EN LOS QUE NO APLICA EL TELETRABAJO

Esta medida no aplica para los funcionarios que deban prestar sus servicios en la Administración de Cementerios, Seguridad y Vigilancia, los que deban atender la compra de excedentes, la realización de los sorteos electrónicos, así como asuntos impostergables.

En relación a estos casos se dispuso limitar el número de oficiales y de trabajadores de los campos santos, esto sin desatender la seguridad institucional ni lo actos fúnebres, para la determinación del personal que se quedaría operando se realizó el siguiente cuadro discriminativo

AMARILLO Presenta al menos una de las siguientes:	ROJO Presenta al menos una de las siguientes:	MORADO Presenta al menos una de las siguientes:
	>60 años	60 AÑOS
HIPERTENSIÓN CONTROLADO	HIPERTENSO NO CONTROLADO	HIPERTENSO NO CONTROLADO
DIABETES CONTROLADO	DIABETES NO CONTROLADO	DIABETES NO CONTROLADO
	ENFERMEDADES PULMONARES	
	SISTEMA INMUNOLÓGICO DEPRIMIDO VIH, QUIMIO O RADIO TERAPIA	
	PATOLOGÍA CARDIACA	
OBESIDAD MÓRBIDA	DOS CONDICIONES AMARILLAS	
	EMBARAZO	EMBARAZO

De la misma manera se les instruyo a seguir todas las medidas de protección emanadas por la Gerencia General, descritas al inicio de este documento.



COSTA RICA  
GOBIERNO DEL BICENTENARIO  
2018 - 2022

## Junta de Protección Social



# ANEXOS

## ANEXOS 1

### CONTRATO TEMPORAL PARA ACOGERSE A LA MODALIDAD DE TELETRABAJO- DIRECTRIZ N°073-S-MTSS

Entre nosotros, \_\_\_\_\_, en mi condición de \_\_\_\_\_ en adelante la Jefatura y \_\_\_\_\_, número de cédula \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, nombrada en \_\_\_\_\_, en adelante denominada la persona funcionaria, hemos acordado la suscripción del presente contrato para implementar la modalidad de teletrabajo, el cual se registrará por las siguientes estipulaciones:

1. Que la persona funcionaria, teletrabaja en: Provincia \_\_\_\_\_, Cantón: \_\_\_\_\_, Distrito: \_\_\_\_\_, Dirección exacta: \_\_\_\_\_, bajo la modalidad de **teletrabajo domiciliario según d) del Artículo número 3 de la Ley para Regular Teletrabajo - Decreto Legislativo N°9738**, con un plazo condicional de carácter suspensivo hasta que así lo estipule la Presidencia de la República, el Ministerio de Salud y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
2. La persona teletrabajadora laborará durante el horario que actualmente ostenta en la institución los días lunes y viernes Horario de ingreso: \_\_\_\_ pm y podrá ser contactado al siguiente número de teléfono celular 72155532.
3. Como medida de protección para la manipulación del material de trabajo y la producción cualitativa y cuantitativa que se le requiera, la Jefatura coordinará con la persona funcionaria las condiciones más favorables para la adecuada custodia de aquél, así como el seguimiento, supervisión de las funciones asignadas, los términos en que se ejecutará y presentará el trabajo realizado, mientras se encuentra fuera de su oficina habitual. Para esto, se tomará en cuenta el medio de traslado, la cantidad, la complejidad y el grado de responsabilidad de la persona funcionaria.
4. Las partes acuerdan que el teletrabajo estará dirigido a ejecutar las siguientes labores:
  - a. .
5. A partir de la suscripción del presente documento, la persona funcionaria realizará el teletrabajo de lunes a viernes hasta el 13 de abril del año en curso.
6. Si la persona funcionaria requiere permisos especiales durante su jornada, deberá solicitarlo a la Jefatura inmediata por lo menos el día anterior salvo casos de emergencia debidamente comprobados.
7. La persona teletrabajadora se compromete a lo siguiente:

- 7.1 Proporcionar y ejecutar los servicios contratados en las **mismas condiciones que las realiza en las instalaciones físicas del centro de trabajo.**
- 7.2 Utilizar todos los medios de comunicación oficiales y los sistemas de información establecidos para el desarrollo de sus funciones.
- 7.3 Respetar sobre todo la confidencialidad de los asuntos a tratar, el debido celo y cuidado del manejo de documentos de la institución.
- 7.4 Ejecutar sus labores de manera eficiente, eficaz, y diligente.
- 7.5 Remitir los productos, informes o avances de su trabajo de manera oportuna, según sea solicitado por la jefatura.
- 7.6 Los días de teletrabajo serán estrictamente destinados para cumplir con las funciones y las tareas establecidas en el punto 4 de este contrato, así como, aquellas otras relacionadas a su puesto de trabajo y que haya sido previamente coordinado con la jefatura.
- 7.7 Encontrarse disponible para que pueda ser localizada telefónicamente por la Jefatura, para cualquier consulta o gestión relacionada con sus funciones y competencias durante el horario pactado.
- 7.8 Apersonarse en la oficina, para asistir a una reunión o cualquier otro asunto relacionado con el trabajo, cuando así sea requerido por la Jefatura inmediata, siempre que amerite la presencia indispensable e impostergable de la persona teletrabajadora, tomando en cuenta el tiempo de desplazamiento de la persona teletrabajadora.
- 7.9 Tener disponibilidad de acceso a los servicios de internet, electricidad y cobertura de señal celular adecuados en el lugar donde realiza el teletrabajo.
- 7.10 Avisar inmediatamente a su Jefatura y a la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional (USSO), cuando ocurra un accidente causal a las labores que desempeña en el lugar en el que realiza el Teletrabajo, siguiendo los pasos indicados en el Protocolo para el Reporte de Accidentes Laborales de su centro de trabajo.
- 7.11 Facilitar los requerimientos necesarios que solicite el ente correspondiente durante la investigación de un accidente contemplado en el apartado 7.10 de este contrato.
- 7.12 Mantener protegido su equipo de cómputo con las herramientas tecnológicas necesarias, según sistema operativo utilizado, contra ataques de programas informáticos malintencionados que puedan dañar al equipo, así como, la

actualización (parches) del sistema operativo recomendados por el fabricante del mismo. Esto para evitar que el equipo de cómputo propiedad de la persona teletrabajadora, sea un foco de propagación de software malignos a las redes de la institución o viceversa.

8. La Jefatura, en el marco del teletrabajo, deberá:
  - 8.1 Llevar un estricto control de la producción realizada por la persona funcionaria en teletrabajo.
  - 8.2 Establecer las metas de producción para el teletrabajador, que incluya los objetivos por cumplir tanto cualitativa como cuantitativamente, para procurar siempre que existan estándares de calidad y cantidad.
  - 8.3 En caso de requerir su presencia en las instalaciones físicas de la institución, tomar en cuenta el tiempo de traslado de la persona funcionaria utilizando como parámetro su espacio de teletrabajo, haciendo uso de la dirección establecida como lugar donde realizará el teletrabajo.
  - 8.4 Aprobar o improbar las solicitudes de cambios, propuestas por la persona teletrabajadora relativas a las condiciones que se realiza el trabajo.
9. Para efectos de la cobertura de la póliza de riesgos del trabajo cualquier modificación del horario o del lugar de trabajo, deberá realizarse mediante oficio, y deberá contar con la aprobación de la Jefatura.
10. Para el resguardo de la salud, condiciones ambientales y de salud ocupacional, la persona teletrabajadora se compromete a que su lugar de teletrabajo cumple con los requerimientos mínimos de seguridad, ergonomía e higiene.
11. La Administración podrá solicitar la comprobación de las condiciones en mención, de conformidad con los lineamientos vigentes que establezca la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la institución en la que trabaja.
12. La persona teletrabajadora que utilice su propio equipo de cómputo, será la única responsable de este, salvo que éste sufre un daño comprobado, que fuese ocasionado como consecuencia directa del uso de alguno de los sistemas de la institución.
13. En caso de que la persona teletrabajadora incumpla en forma comprobada y reincidente con los requerimientos cualitativos y cuantitativos establecidos por la Jefatura, incurra en cualquier otro incumplimiento injustificado de este contrato, el teletrabajo será suspendido por la Jefatura inmediata con el visto bueno del superior de la jefatura.



COSTA RICA  
GOBIERNO DEL BICENTENARIO  
2018 - 2022

## Junta de Protección Social



14. La falta de equipo o condiciones necesarias para la realización del teletrabajo, por cualquier causa, será motivo para valorar la suspensión de este contrato.
15. La suscripción de este convenio no modifica los derechos y obligaciones adquiridas; así como disposiciones que a lo interno establezca la institución para la cual labora la persona teletrabajadora y demás regulaciones en leyes conexas.
16. Este Contrato podrá concluir anticipadamente si así lo convienen las partes, a solicitud de una de ella con la debida justificación, lo cual se hará por escrito. También, podrá revocarse cuando se presenten cualquiera de las causales de rescisión previstas en este contrato.

Leído y aceptadas las condiciones del presente contrato, firmamos en la ciudad de San José, a las \_\_\_\_\_-.

---

**JEFATURA INMEDIATA**

---

**PERSONA TELETRABAJADORA**



# Junta de Protección Social



## Anexo 2

Fecha

Señor

---

**Referencia:** JPS-GG-0284-2020

Estimado señor:

En acatamiento a lo ordenado por la Gerencia General de nuestra Institución y con base al oficio en referencia, le hago la solicitud formal para realizar teletrabajo \_\_\_\_\_, con respecto a las actividades realizadas por mi persona durante el teletrabajo le detallo a continuación:

a.

Atentamente,

---

Funcionario Solicitante



# Junta de Protección Social



## Anexo 3

### Formato de Registro de Actividades Diarias

Semana del \_\_\_\_\_

Nombre de la persona teletrabajadora: \_\_\_\_\_ Dependencia

Fecha	Actividad realizada	Observación	Firma Jefatura Inmediata

\_\_\_\_\_  
Funcionario



## ANEXO 4

### PROTOCOLO

### VENDEDORES COVID -19

#### Página 1

### 1. Objetivo:

Con base en las directrices emitidas por el Ministerio de Salud, y con el fin de vigilar y prevenir la propagación del virus COVID-19 en la Junta de Protección Social, en resguardo de los funcionarios, visitantes y vendedores de lotería; se establecen las siguientes recomendaciones, con el objetivo de minimizar el impacto del virus y reducir la posibilidad de generar nuevos casos para su propagación.

### 2. Alcance:

Aplica para todas las oficinas y centros de trabajo de la Junta de Protección Social. Estas medidas preventivas están basadas en los lineamientos nacionales vigentes al 28 de abril del 2020. Se sugiere revisar este protocolo cada 15 días, según las disposiciones nacionales para la actualización respectiva, durante el período que dure la pandemia.

## Protocolo Prevención COVID-19

### 3. Disposiciones generales:

#### 3.1 Ingreso a la Institución



1. Si su ingreso es por la entrada principal de la Junta de Protección Social deberá:
  - Portar con un tapabocas o careta de seguridad, con el fin de evitar que las gotículas de saliva puedan entrar en contacto con el personal del Junta de Protección Social o con los usuarios de los servicios a la Institución.
  - Al ingreso se estará realizando tomas de temperatura y evaluando la presencia de tos, dificultad para respirar, o cualesquiera síntomas relacionados con gripa a todo el personal que ingrese (sin excepción)

## PROTOCOLO VENDEDORES COVID -19 Página 2

- Una vez descartada la existencia de algún síntoma relacionado con el COVID-19 deberán trasladarse al lavamanos que se encuentra a la par de la entrada principal para lavarse las manos siguiendo el protocolo respectivo. (el cual se encuentra visible en el lugar)
- Posterior a ello deberá aguardar en las sillas de espera que se encuentran a 2 metros de distancia una de otra para esperar las indicaciones del oficial de seguridad hasta que pueda ingresar, con el fin de garantizar que la capacidad instalada no supere el 50%.
- Una vez dentro de las Instalaciones deberá respetar las distancias demarcadas en el suelo para garantizar en todo momento el distanciamiento social recomendado por nuestras autoridades de salud.



### 2. Si ingresa en vehículo:

- Deberá contar con un tapabocas o careta de seguridad, con el fin de evitar que las gotículas de saliva puedan entrar en contacto con el personal del Junta de Protección Social.
- Al ingreso se estará realizando tomas de temperatura y evaluando la presencia de tos, dificultad para respirar, o cualesquiera síntomas relacionados con gripa a todo el personal que ingrese (sin excepción)
  - Una vez descartada la existencia de algún síntoma relacionado con el COVID-19 deberán trasladarse al lavamanos que se encuentra a la par de la bodega de inflamables para lavarse las manos siguiendo el protocolo respectivo. Posterior a ello deberá realizar aguardar en las sillas de espera que se encuentran a 2 metros de distancia una de otra para esperar las indicaciones del oficial de seguridad hasta que pueda ingresar.
- Una vez dentro de las Instalaciones deberá respetar las distancias demarcadas en el suelo para garantizar en todo momento el distanciamiento social recomendado por nuestras autoridades de salud.

## PROTOCOLO VENDEDORES COVID -19 Página 3

### 3.2 Vendedor Ambulante:



1. En caso de tener tos, fiebre, dificultad respiratoria, o haber estado en contacto cercano con personas (convivientes, familiares y otras que hayan estado en el mismo lugar que una persona positiva, mientras el caso presentaba síntomas, a una distancia menor de 2 metros), o haber compartido espacio sin guardar la distancia interpersonal con una persona afectada por el COVID-19, lo deberá comunicar inmediato al Departamento de Lotería, vía telefónica, antes de hacer retiro de la lotería y contactar de manera inmediata al EBAIS correspondiente o al centro de salud más cercano.
2. Siempre que se pueda, se debe priorizar las opciones de movilidad y traslado que mejor garanticen la distancia interpersonal de aproximadamente 2 metros.
3. Se debe guardar distancia interpersonal de al menos 1.8 m., al caminar por aceras, calles y pasillos por donde vaya a comercializar la lotería.
4. En el transporte público, trate de viajar sólo en la fila de asientos, y nunca de pie.
5. Se recomienda el uso de careta o una mascarilla higiénica, no necesariamente médica.
6. Evite todo contacto físico a la hora de realizar la venta de lotería.
7. En caso de tos o estornudo, deberá cubrirse con la parte interna del codo o con un pañuelo desechable, el cual debe ser descartado en un basurero con tapa.
8. Evite tocarse la cara, los ojos, la nariz o la boca.
9. Porte algún tipo de alcohol en gel o loción desinfectante, para usarlo cuando se requiera.
10. Deberá de tener a disposición en todo momento un lavamanos con jabón cerca para lavar sus manos constantes.

## PROTOCOLO VENDEDORES COVID -19 Página

### 3.3. Vendedor de mesa:



1. En caso de tener síntomas de tos, fiebre, dificultad respiratoria, o haber estado en contacto cercano con personas (convivientes, familiares y otras que hayan estado en el mismo lugar que una persona positiva, mientras el caso presentaba síntomas, a una distancia menor de 2 metros), o haber compartido espacio sin guardar la distancia interpersonal con una persona afectada por el COVID-19, lo deberá comunicar inmediato al Departamento de Lotería, vía telefónica, antes de hacer retiro de la lotería y contactar de manera inmediata al EBAIS correspondiente o al centro de salud más cercano.
2. Deberán evitar todo contacto físico a la hora de atender al cliente delimitando una zona segura con cinta amarilla de 2 metros.
3. Deberá evitar saludar o despedirse de mano o beso.
4. En caso de tos o estornudo, se deberá cubrir con la parte interna del codo o con un pañuelo desechable, el cual debe ser descartado en un basurero con tapa.
5. Al realizar la atención, se solicitará al cliente colocarse alcohol en gel en sus manos antes de realizar cualquier gestión.
6. Se mantendrá la mesa de trabajo limpia y desinfectada con alcohol en gel de mínimo 70°, o algún desinfectante comercial. Como mínimo 3 vez al día, se llevará a cabo una limpieza profunda.
7. Deberán utilizar guantes para recibo o manipular dinero, lotería u otros trámites que así lo requiera.
8. Como equipo de protección, se utilizará guantes y cubre bocas o careta o mampara protectora.
9. Cámbiese los guantes como mínimo 3 veces al día o cuando se rompan, deterioren y en caso de contacto directo con algún contaminante y deben ser dispuestos tal como se indica en el siguiente punto

## PROTOCOLO VENDEDORES COVID -19 Página 5

10. Se contará con un basurero con tapa, abatible o de pedal, de uso exclusivo para el desecho de guantes, u otro tipo de desechos que provengan del uso personal (Ej. pañuelos desechables); así mismo se deberá cambiar la bolsa cada vez que sea necesario.
11. Deberá de tener a disposición en todo momento un lavamanos con jabón cerca para lavar sus manos constantemente.
12. Después de finalizar las ventas diarias, se limpiarán los objetos que estuvieron en contacto con los clientes.

### 3.4. Vendedor En Puesto Fijo



1. En caso de tener síntomas de tos, fiebre, dificultad respiratoria, o haber estado en contacto cercano con personas (convivientes, familiares y otras que hayan estado en el mismo lugar que una persona positiva, mientras el caso presentaba síntomas, a una distancia menor de 2 metros), o haber compartido espacio sin guardar la distancia interpersonal con una persona afectada por el COVID-19, lo deberá comunicar inmediato al Departamento de Lotería, vía telefónica, antes de hacer retiro de la lotería y contactar de manera inmediata al EBAIS correspondiente o al centro de salud más cercano.
2. Deberán evitar todo contacto físico a la hora de atender al cliente delimitando una zona segura con cita amarilla de 2 metros.
3. Deberá evitar saludar o despedirse de mano o beso.
4. En caso de tos o estornudo, se deberá cubrir con la parte interna del codo o con un pañuelo desechable, el cual debe ser descartado en un basurero con tapa.
5. Al realizar la atención, se solicitará al cliente colocarse alcohol en gel en sus manos antes de realizar cualquier gestión.

## PROTOCOLO VENDEDORES COVID -19 Página 6

6. Se mantendrá la mesa de trabajo limpia y desinfectada con alcohol en gel de mínimo 70°, o algún desinfectante comercial. Como mínimo 3 vez al día, se llevará a cabo una limpieza profunda.
7. Deberán utilizar guantes para recibo o manipular dinero, lotería u otros trámites que así lo requiera.
8. Como equipo de protección, se utilizará guantes y cubre bocas o careta o mampara protectora.
9. Cámbiese los guantes como mínimo 3 veces al día o cuando se rompan, deterioren y en caso de contacto directo con algún contaminante y deben ser dispuestos tal como se indica en el siguiente punto
10. Se contará con un basurero con tapa, abatible o de pedal, de uso exclusivo para el desecho de guantes, u otro tipo de desechos que provengan del uso personal (Ej. pañuelos desechables); así mismo se deberá cambiar la bolsa cada vez que sea necesario.
11. Deberá de tener a disposición en todo momento un lavamanos con jabón cerca para lavar sus manos constantemente
12. Después de las ventas diarias se limpiarán los objetos que estuvieron en contacto con los clientes.

### 3.5. Medidas de seguridad al llegar a su lugar de habitación.

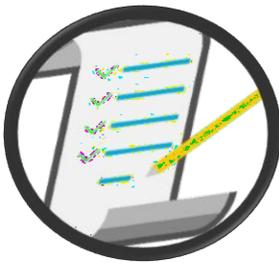


1. No toque ningún objeto al ingreso a su casa de habitación sin antes desinfectarte por completo.
2. Disponga de un lugar seguro en su casa de habitación donde podrá:
  - Quítese los zapatos y desinfectelos.
  - Quítate la ropa exterior e introdúzcala en una bolsa para lavarla.

## PROTOCOLO VENDEDORES COVID -19 Página 7

- Deja todos los artículos de uso personal tales como llaves, dinero, lotería entre otros en una caja en la entrada a su casa de habitación.
3. Dúchate, si no puedes lávate bien todas las partes expuestas (cuello, manos, muñecas, cara, etc.)
  4. Limpia o lava según corresponda todos los artículos personales, los cuales estuvieron expuestos tales como anteojos, teléfonos, lapiceros, datafonos, entre otros.

### 3.6. Medidas administrativas para apoyar a los vendedores durante la pandemia:



1. Para los vendedores de lotería adultos mayores y mujeres embarazadas se habilitó un horario diferencial, así como la posibilidad que puedan autorizar a un tercero para retirar la lotería.
2. Se impulsa la utilización de medios de pago electrónicos y similares para reducir el uso de dinero en efectivo.
3. Se ha dotado a los vendedores de información para el uso de medios de pago electrónicos.

#### NOTA:

La Junta de Protección Social se reserva el derecho de no entregar el producto ante el incumplimiento de las medidas recomendadas en este protocolo.

# ANEXO 5

## JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL



### PROTOCOLO GENERAL PARA EL MANEJO DEL CORONAVIRUS COVID-2019

2020

## PROTOCOLO GENERAL COVID -19 Página 1

### 1. Objetivo:

Con base en las directrices emitidas por el Ministerio de Salud, y con el fin de vigilar y prevenir la propagación del virus COVID-19 en la Junta de Protección Social, en resguardo de los funcionarios, visitantes y vendedores de lotería; se establecen las siguientes recomendaciones, con el objetivo de minimizar el impacto del virus y reducir la posibilidad de generar nuevos casos para su propagación.

### 2. Alcance:

Aplica para todas las oficinas y centros de trabajo de la Junta de Protección Social. Estas medidas preventivas están basadas en los lineamientos nacionales vigentes al 31 de mayo del 2020. Este protocolo se revisará cada 15 días, según las disposiciones nacionales para la actualización respectivamente, durante el período que dure la pandemia.

## Protocolo Prevención COVID-19

### 3 Ingreso a la Institution



1. Ingreso por la entrada del parqueo principal de la Junta de Protección Social

Si usted ingresa a pie deberá:

- Contar con un tapabocas o careta de seguridad, con el fin de evitar que las gotículas de saliva puedan entrar en contacto con el personal del Junta de Protección Social o con los usuarios de los servicios a la Institución.
- Al ingreso se estará realizando tomas de temperatura y evaluando la presencia de tos, dificultad para respirar, o cualesquiera síntomas relacionados con gripa a todo el personal que ingrese (sin excepción)
- Una vez descartada la existencia de algún síntoma relacionado con el COVID-19 deberán trasladarse a la pileta que se encuentra frente a la bodega de inflamables para lavarse las manos siguiendo el protocolo respectivo. (el cual se encuentra visible en el lugar)

## PROTOCOLO GENERAL COVID -19 Página 2

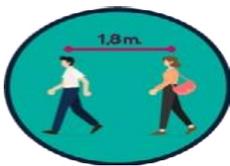
- Una vez dentro de las Instalaciones deberá respetar el distanciamiento de 1,8 metros, para garantizar en todo momento el distanciamiento social recomendado por nuestras autoridades de salud.

### 2. Si ingresa en vehículo:



- Deberá contar con un tapabocas o careta de seguridad, con el fin de evitar que las gotículas de saliva puedan entrar en contacto con el personal del Junta de Protección Social o con los usuarios de los servicios a la Institución.
- Al ingreso se estará realizando tomas de temperatura y evaluando la presencia de tos, dificultad para respirar, o cualesquiera síntomas relacionados con gripa a todo el personal que ingrese (sin excepción)
- Una vez descartada la existencia de algún síntoma relacionado con el COVID-19 deberán parquear su vehículo y trasladarse a la pileta que se encuentra a la par de la bodega de inflamables, para lavarse las manos siguiendo el protocolo respectivo.
- Una vez dentro de las Instalaciones deberá respetar el distanciamiento de 1,8 metros, para garantizar en todo momento el distanciamiento social recomendado por nuestras autoridades de salud.

### 3.1. Desplazamiento al trabajo:



1. Siempre que se pueda, se debe priorizar las opciones de movilidad y traslado que mejor garanticen la distancia interpersonal de aproximadamente 1.8 metros.
2. Se debe guardar distancia interpersonal de al menos 1.8 m., al caminar por aceras y pasillos.
3. En el transporte público, trate de viajar sólo en la fila de asientos, y nunca de pie.
4. Se recomienda el uso de careta o una mascarilla higiénica, no necesariamente médica.
5. Evite todo contacto físico a la hora de saludar o despedirse.
6. En caso de tos o estornudo, se cúbrase con la parte interna del codo o con un pañuelo desechable, el cual debe ser descartado en un basurero con tapa.
7. Evite tocarse la cara, los ojos, la nariz o la boca.
8. Porte algún tipo de alcohol en gel o loción desinfectante, para usarlo cuando se requiera.

PROTOCOLO GENERAL  
COVID -19  
Página 3

**3.2. Recepción Oficina Principal u otras dependencias:**

1. Se deberá evitar que personal o visitantes con los siguientes síntomas ingresen a la Institución:



- a Tos.
- b Dolor de garganta
- c Dolor de cabeza
- d Fiebre
- e Dificultad para respirar
- f Secreción nasal
- g Diarrea
- h Pérdida del olfato y otros, que pudieran estar asociados al COVID-19).

2. Se deberá indicar al personal que en caso de tener los síntomas anteriormente señalados, o haber estado en contacto cercano con personas (convivientes, familiares y otras que hayan estado en el mismo lugar que una persona positiva de COVID-19, mientras el caso presentaba síntomas, a una distancia menor de 2 metros), o haber compartido espacio sin guardar la distancia interpersonal con una persona afectada por el COVID-19, lo deberá comunicar al jefe inmediato, vía telefónica, antes de asistir a trabajar y contactar de manera inmediata al EBAIS correspondiente o al centro de salud más cercano.
3. Tanto el personal, visitantes y proveedores, deberán evitar todo contacto físico a la hora de saludar o despedirse.
4. En caso de tos o estornudo, se deberá cubrir con la parte interna del codo o con un pañuelo desechable, el cual debe ser descartado en un basurero con tapa.
5. Al ingreso, se solicitará al visitante o proveedor lavarse las manos y colocarse alcohol en gel en sus manos antes de ingresar a la Institución.
6. El uso de los ascensores se limitará a dos personas por ascensor.
7. Se mantendrá el área de recepción limpia y desinfectada con alcohol en gel de mínimo 70°, o algún desinfectante comercial. Como mínimo una vez al día, se llevará a cabo una limpieza profunda.
8. El personal utilizará guantes para recibo de documentos, así como para la entrega de llaves, manipular dinero u otros trámites.
9. Como equipo de protección, se utilizará guantes y cubre bocas o careta o mampara protectora.
10. Los lapiceros, para uso de los visitantes, deberán de estar en un recipiente con alcohol de mínimo 70°.
11. Se contará con un basurero con tapa, abatible o de pedal, de uso exclusivo para el desecho de guantes, u otro tipo de desechos que provengan del uso personal (Ej.

## PROTOCOLO GENERAL COVID -19 Página 4

- pañuelos desechables); así mismo se deberá cambiar la bolsa cada vez que sea necesario.
12. Los proveedores u otros visitantes serán atendidos en la recepción, limitando el acceso de los visitantes al edificio principal.
  13. La persona de recepción contactara al funcionario que venga a contactar.
  14. Al atender al visitante o proveedor deberá de hacerlo con el respectivo equipo de protección, (mascarilla, guantes o careta)
  15. Se mantendrá un distanciamiento de un 1.8 m entre el funcionario y el visitante.
  16. Se evitarán las aglomeraciones en el área de atención al cliente, para lo cual se demarcará el piso a la distancia recomendada de 1.8 metros por persona.
  17. En el ascensor, se limitará su uso con base al distanciamiento social recomendado y se limpiará la botonera y el espacio frecuentemente.
  18. Se mantendrán las oficinas limpias y ventiladas evitando corrientes de aire bruscas.
  19. Después de cada visita, se limpiarán los objetos que estuvieron en contacto con el visitante.

### 3.3. Salas de Reuniones:



1. En lo posible, se disminuirán las reuniones presenciales, prefiriendo las virtuales.
2. Las reuniones deberán de ser de menos de 1 hora de duración.
3. Se colocarán avisos sobre medidas de higiene establecidas por el Ministerio de Salud y la capacidad máxima de usuarios permitida.
4. Las salas de reuniones deberán ser higienizadas inmediatamente después de ser utilizadas, dando énfasis al mobiliario, equipo, botoneras, controles remotos, teléfono, borradores, pilots, etc.
5. Estas deberán ser utilizadas en un 50% de ocupación y manteniendo la distancia recomendada de mínimo 1.8 m.
6. En lo posible, se optará por la ventilación natural (a través de puertas y ventanas).
7. En caso de requerirse el uso del aire acondicionado, el mismo deberá tener revisión y mantenimiento adecuado de filtros. Es importante mencionar que éste, de preferencia, deberá de utilizarse bajo la modalidad de recambio de aire y no recirculado.
8. La limpieza de la sala y el mantenimiento del aire acondicionado deberán de contar con una bitácora o detalle escrito visible.

## PROTOCOLO GENERAL COVID -19 Página 5

### 3.4. Uso del Comedor:



1. Al ingreso al comedor se deberá lavarse las manos previamente y utilizar alcohol en gel en las manos.
2. Con el propósito de favorecer el distanciamiento, se harán turnos de alimentación para los funcionarios o empleados, con el fin de mantener el 50% de la ocupación instalada libre
3. Todo el equipo existente del comedor (Hornos de microondas, refrigerador, cafeteras, mesas, sillas y otros) se deberán limpiar antes y después de cada turno de alimentación.
4. Se evitará compartir alimentos o utensilios sin antes haberlos lavado.
5. En todo momento se mantendrá la distancia, en mesas para 4 personas sólo se permitirán 2 personas; en mesas para 8 se permitirán 4 personas y así sucesivamente.

### 3.5. Vehículos de uso Institucional:



1. Las personas que hagan uso de los vehículos deberán estar pendientes de la restricción vehicular y sus horarios
2. Se deberá llevar un control de cada vez que se entrega un vehículo para que este sea higienizado.
3. Los vehículos deberán ser limpiados internamente, como mínimo, al final de cada jornada de trabajo, dando especial énfasis a las superficies de apoyo de los vehículos, utilizando líquidos desinfectantes.
4. Los vehículos deberán ser utilizados a la mitad de su capacidad de ocupación con el propósito de mantener el distanciamiento social.
5. En todos los vehículos se promoverá la ventilación natural.
6. En caso de requerirse el aire acondicionado, este se deberá utilizar bajo la modalidad de recambio de aire y no recirculado.
7. La limpieza o revisión de los filtros de aire se deberán hacer frecuentemente
8. Se deberán colocar avisos para que los pasajeros, se informen sobre el protocolo de higiene adecuada de las manos, el protocolo de estornudo, y la recomendación de no tocarse la cara.

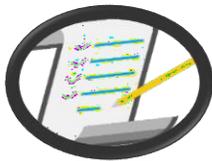
## PROTOCOLO GENERAL COVID -19 Página 6

### 3.6. Medidas de seguridad al llegar a su lugar de habitación.



1. No toque ningún objeto al ingreso a su casa de habitación sin antes desinfectarte por completo.
2. Disponga de un lugar seguro en su casa de habitación donde podrá:
  - Quítese los zapatos y desinfectelos.
  - Quítate la ropa exterior e introdúzcala en una bolsa para lavarla.
  - Deja todos los artículos de uso personal tales como llaves, dinero, lotería entre otros en una caja en la entrada a su casa de habitación.
3. Dúchate, si no puedes lávate bien todas las partes expuestas (cuello, manos, muñecas, cara, etc.)
4. Limpia o lava según corresponda todos los artículos personales, los cuales estuvieron expuestos tales como anteojos, teléfonos, lapiceros, datafonos, entre otros.

### 3.8. Medidas Administrativas para evitar el contagio de COVID-19.



1. La Junta de Protección Social dotara a sus funcionarios de los implementos de seguridad personal tales como:
  - a Caretas de seguridad.
  - b Alcohol en Gel.
  - c Guantes.
2. En caso de no cumplir con las disposiciones establecidas en el siguiente protocolo, los funcionarios se podrían enfrentar sanciones disciplinarias.

### 3.9. Manejo de Residuos ante el COVID 19:

Para la recolección de desechos y los desechos generados por la desinfección de los lugares del centro de trabajo, durante el estado de emergencia por la pandemia de COVID – 19, se seguirán las siguientes indicaciones:

## PROTOCOLO GENERAL COVID -19 Página 7



1. Los desechos generados durante la limpieza y desinfección diaria de los centros de trabajo deberán de ser clasificados y desechados según los lineamientos del Ministerio de Salud, y su Reglamento General para la Clasificación y Manejo de Residuos Peligrosos, especialmente para las áreas de atención al público (plataformas de servicio, cajas, recepciones y cualquier otra área donde se atienda público).
2. Se deberá cerrar la bolsa de desechos cuando llegue al 80% de su capacidad, para evitar el desborde.
3. Se deberá desechar los productos como guantes, mascarillas y toallas de limpieza, en bolsas plásticas, de acuerdo con el Reglamento General para la Clasificación y Manejo de Residuos Peligrosos.
4. De preferencia, se recomendará rociar la parte exterior de las bolsas que se van a desechar, con una solución de desinfectante sin diluir.

**ANEXO 6**  
**JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL**



**PROTOCOLO PARA USO Y DESECHO DE LAS  
MASCARILLAS REUTILIZABLES**

2020



## MODO DE EMPLEO:

1. Rompa el embalaje plástico que contiene la mascarilla.
2. Coja la mascarilla por la parte exterior (de manera aséptica) con una mano, y con la otra estire las gomas hacia la parte posterior de la cabeza intentando que las gomas no pincen las orejas.
3. Colóquesela en la cara de tal forma que cubra perfectamente la zona buco-nasal.
4. Si debe retirársela para comer, ir al servicio sanitario o cualquier otra actividad que debe realizar donde deba retirarse la mascarilla deberá realizarlo de la siguiente manera
  - a. Coloque la su mano dominante por la parte exterior y con la otra estire las gomas hacia la parte de enfrente de su cara (nunca toque la mascarilla por la parte interna)
  - b. Una vez retirada siempre manipulándola por la parte exterior introduzca la mascarilla en una bolsa Ziplop ciérrela y colóquelo en un lugar seguro donde nadie la pueda manipular, lejos de zonas de comida o de otras personas, nunca la deje a la intemperie y menos en otros puestos de trabajo.
  - c. Al volvérsela a colocar seguir los pasos 1,2, y 3 no sin antes haberse lavado la mano y echarse alcohol en sus manos.

## LIMPIEZA E HIGIENIZACIÓN

1. Coloque la mascarilla en un lugar seguro al llegar a su casa.
2. Disponga en su hogar un recipiente específico para higienizar la mascarilla.
3. Debe calentar agua hasta que hierva.
4. Saque la mascarilla de la bolsa ziplop y colóquela el recipiente dispuesto para este fin.
5. Vierta el agua caliente en el recipiente hasta que la mascarilla quede completamente sumergida.

	JPS-GG-GAF-SOGARS-03	12/05/2020	
	<b>PROTOCOLO USO Y DESECHO DE MASCARILLAS REUTILIZABLES</b>		
	VERSION-01	PAG 2	

6. Coloque el jabón para lavar ropa dentro del recipiente.
7. Espere unos minutos para que el agua enfríe y pueda ser manipulada sin que se queme y proceda a lavarla a mano.
8. Colóquela en un lugar ventilado para que la mascarilla se seque.

## MODO DE DESECHO

Para desechar la mascarilla cuando la misma ya no sea funcional, se debe de realizar el paso anterior y después depositarla en un basurero que se dispondrá exclusivamente para este tipo de material en la entrada de empleados de la Junta de Protección Social.

## **ANEXO 7**

### **JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL**



## **PROTOCOLO PARA EL MANEJO DEL CORONAVIRUS COVID-19**

**Departamento de Desarrollo del Talento Humano**

**Unidad de Servicios Médicos**

**MARZO 2020**

Elaborado por	Oficina	Fecha	Firma
Gian Carlo Morelli La Vitola	Depto. del Talento Humano  Servicios Médicos	10-3-20	GIAN CARLO MORELLI LA VITOLA (FIRMA) Firmado digitalmente por GIAN CARLO MORELLI LA VITOLA (FIRMA) Fecha: 2020.03.12 11:43:27 -06'00'
Lourdes Calderón Segura	Depto. del Talento Humano  Servicios Médicos	10-3-20	MARIA LOURDES CALDERON SEGURA (FIRMA) Firmado digitalmente por MARIA LOURDES CALDERON SEGURA (FIRMA) Fecha: 2020.03.16 08:50:35 -06'00'

Aprobado por	Oficina	Fecha	Firma
Olman Brenes Brenes	Gerencia Administrativa Financiera	10-3-20	OLMAN RODRIGO BRENES BRENES (FIRMA) Firmado digitalmente por OLMAN RODRIGO BRENES BRENES (FIRMA) Fecha: 2020.03.12 11:00:44 -06'00'

## TABLA DE CONTENIDO

1. <b>Presentación</b> .....	página 4
2. <b>Definiciones</b> .....	página 5
3. <b>Captación de casos</b> .....	página 8
4. <b>Medidas de contingencia del Servicio Médico</b> .....	página 9
5. <b>Abordaje caso sospechoso de coronavirus en el servicio Médico, cuando se dé alarma sanitaria</b> .....	página 12
6. <b>Lineamiento para aislamiento, adecuados al Servicio Médico</b> ..	página 12
7. <b>Recomendaciones generales</b> .....	página 13
8. <b>Anexo 1. Control de Casos Sospechosos Reportados</b> .....	página 15

## 1. Presentación

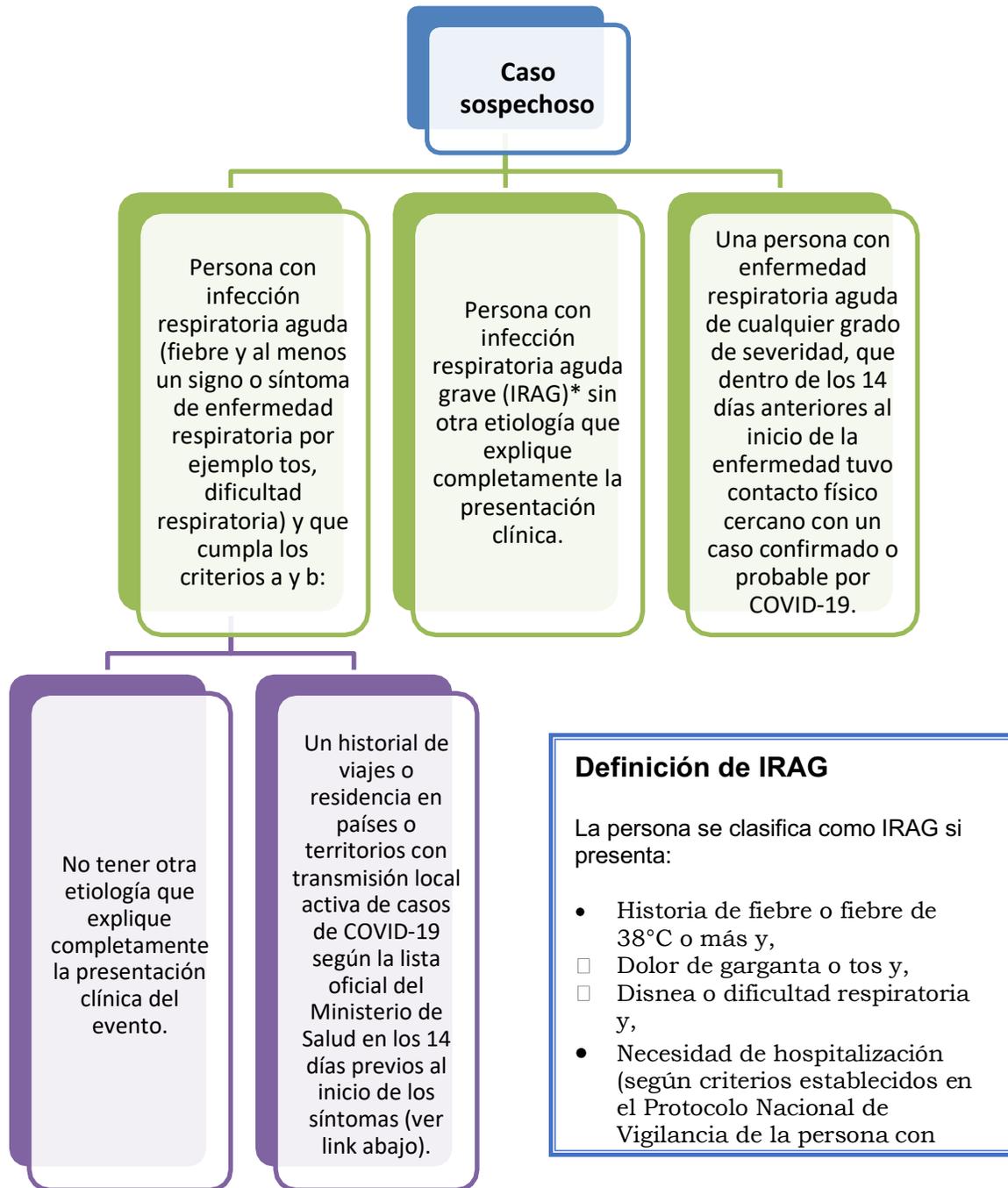
Este protocolo nace como un plan de contingencia para la captación, abordaje y traslado de casos sospechosos de coronavirus (Covid-19) que puedan presentarse en la Unidad de Servicios Médicos de la Junta de Protección Social, basado en la regulación del Ministerio de Salud, según los *“Lineamientos Generales para Servicios de Salud Público y Privado por Coronavirus”*, versión 2-7 de febrero 2020.

Los objetivos del lineamiento y el plan de contingencia plantean un compromiso responsable de toda la población de la Junta, se requiere su colaboración para liderar las acciones que deben realizarse con responsabilidad, difundir y promover a todo el personal que labora en los servicios de salud para su apoyo y asistencia. Se exhorta a concientizar a la población de la Junta a retomar y llevar a cabo las medidas preventivas de buenas prácticas de salud conocidas que se estarán haciendo llegar por medio de correo electrónico, afiches, uso de la pantalla ubicada en la planta baja del edificio principal y demás, para tratar de contener la circulación masiva del virus que está provocando esta enfermedad.

Este protocolo se actualizará de acuerdo a las necesidades, políticas y lineamientos dictados por el Ministerio de Salud, ente rector en esta materia a nivel nacional.

## 2. Definiciones.

Los **coronavirus** (CoV) son una amplia familia de virus, algunos de ellos causan enfermedad que se manifiesta desde un resfriado común hasta enfermedades mucho más severas como el MERS-CoV y SARS-CoV. El coronavirus nuevo (COVID-2019) es un virus que no había sido identificado previamente en humanos. Es importante tener en cuenta que existen cuatro coronavirus humanos (HCoV) endémicos a nivel global: HCoV-229E, HCoV-NL63, HCoV-HKU1 y HCoV-OC43, además de otros dos coronavirus que causan infección zoonótica en humanos: MERS-CoV y SARS-CoV. Estos coronavirus son diferentes al COVID-2019, por lo que su detección no excluye en absoluto la infección por este nuevo coronavirus.



<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1532-lineamientos-nacionales-para-la-vigilancia-de-la-infeccion-por-coronavirus-2019-ncov>

## Caso probable

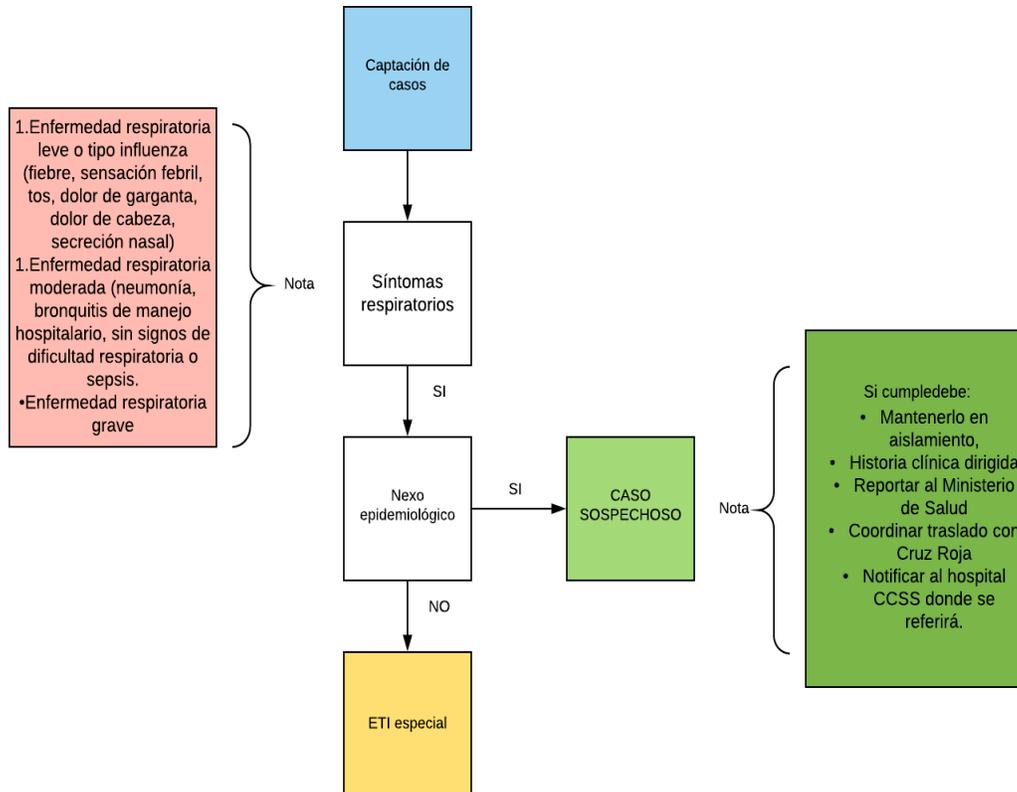
- Toda persona que cumpla el criterio de caso sospechoso con pruebas diagnósticas de 2019-nCoV inconclusas o pruebas con resultados positivos en el análisis de pan-coronavirus (pruebas para detección genérica de coronavirus).

## Caso confirmado

- Corresponde a una persona a quien se la ha confirmado por laboratorio la infección por 2019-nCoV, indistintamente de los síntomas y signos clínicos.



### 3. Captación de casos.



Las instalaciones del Servicio Médico, como atención primaria no cuenta con una debida zona de aislamiento, ni medios diagnósticos; por lo que es necesario informar los funcionarios(as) que si presentan síntomas de Infección Respiratoria Aguda Grave/ Caso sospechoso:

- Fiebre de 38°C o más
- Dolor de garganta o tos.
- Dificultad respiratoria o disnea
- Contacto con casos sospechosos o viajes a zonas endémicas.

Deberá dirigirse al Centro de Salud que le corresponda para ser valorados y diagnosticados. NO acudir a trabajar y no esperar para ser atendido.

#### 4. Medidas de contingencia del Servicio Médico

Responsable	Acciones.
Servicio de Salud	Promover y difundir los “Lineamientos Institucionales ante el Coronavirus (Covid-19), mediante el correo electrónico
Reestructuración de atención del Servicio Médico	<p>Se asignarán las primeras citas a través del sistema de 7:30am a 9:30am. Para la atención médica a los pacientes con síntomas respiratorios agudos.</p> <p>Las citas a través del sistema de casos no respiratorios (digestivos, musculares, crónicos, etc) se asignarán después de las 9:30am</p> <p>Se deberá cumplir los lineamientos para aislamiento adecuados al Servicio médico (Ver apartado 7 Lineamientos para aislamiento).</p> <p>Se recomienda utilizar mascarillas quirúrgicas al personal que labora tanto en el Departamento de Talento Humano y Recursos Materiales por la cercanía del Consultorio Médico.</p> <p>Posterior a su utilización se deberá realizar una limpieza del consultorio N°1, de preferencia usar papel camilla para descartar posterior a cada evaluación de paciente.</p> <p>En caso de detectarse un caso sospechoso, mientras se realiza la limpieza correspondiente del consultorio N°1, se procederá a atender la consulta médica restante en la Sala de Licitaciones acondicionada para tal efecto.</p> <p>En ausencia del médico de empresa, en caso de presentarse algún compañero con un cuadro respiratorio,</p>

	<p>éste deberá reportarlo a su jefatura respectiva, con el fin de que autorice el retiro para acudir a la clínica para la valoración médica respectiva.</p>
<p>Asignación de cita y entrega de medicamentos.</p>	<p>Para evitar el mayor flujo de personas en la sala de espera (área común entre Talento Humano y Recursos Materiales, se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover que la asignación de cita mediante el sistema</li> <li>• Vía telefónica si se requiere.</li> <li>• Asignación de citas a través del sistema de casos no respiratorios digestivos, musculares, crónicos, etc) a partir de las 9:30am.</li> <li>• Promover el ingreso al Servicio Médico sin acompañantes.</li> <li>• El retiro de medicamentos deberá hacerse después de las 12 md cuando ya no se esté atendiendo la consulta médica, como medida de contingencia de enfermedades infectocontagiosas.</li> </ul>
<p>Medidas Preventivas:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de mascarilla quirúrgica en caso requerido.</li> <li>• Deberá hacerse responsable de limpieza y esterilización de superficies constantemente, equipos personales de uso diario, desechar como residuos infectocontagiosos.</li> <li>• Higiene de manos lo más frecuente posible o uso guantes.</li> <li>• Evitar tocarse la cara, específicamente mucosas (oral, nasal, ocular y oídos)</li> <li>• Se recomienda tener el cabello recogido, evitar joyas, uñas cortas sin esmalte.</li> </ul>
<p>Enfermera durante la atención de Síntomas Respiratorios Agudos</p>	<p>Monitoreará la temperatura en caso de que coincidan varios pacientes respiratorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si cumple criterio de caso sospechoso, se realizará la valoración médica y traslado.</li> <li>• Si no cumple criterio de caso sospechoso, esperará en la sala de espera hasta ser atendido.</li> </ul>
<p>Médico y enfermera en atención de consulta general ( No respiratorio)</p>	<p>Medidas preventivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberá usar mascarilla N° 95 ó N°99 en caso requerido, durante la atención a consulta.</li> <li>• Deberá hacerse responsable de limpieza y esterilización de superficies constantemente, estetoscopio, insumos personales de uso diario, desechar como residuos infectocontagiosos.</li> <li>• Lavado de manos antes y después de estar en contacto con los pacientes.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar tocarse la cara, específicamente mucosas (oral, nasal, ocular y oídos)</li> <li>• Se recomienda tener el cabello recogido, evitar joyas, uñas cortas sin esmalte.</li> <li>• Limpiezas del piso del cubículo debe realizarse a menos a las dos veces al día, por el personal de limpieza</li> </ul>
Sala de Lactancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se suspenderá hasta nuevo aviso, el uso de la sala de lactancia temporal del Consultorio N°2, como medida preventiva.</li> </ul>
Psicología Institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacientes con cuadros gripales acompañados de tos y/o estornudos, no serán atendidos.</li> <li>• No se realizará citas de emergencia si el paciente tiene síntomas respiratorios agudos y sin valoración médica previa.</li> </ul> <p>Medidas preventivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberá hacerse responsable de limpieza y esterilización de superficies constantemente, desechar como residuos infectocontagiosos.</li> <li>• Lavado de manos antes y después de estar en contacto con los pacientes.</li> <li>• Evitar tocarse la cara, específicamente mucosas (oral, nasal, ocular y oídos)</li> <li>• Se recomienda tener el cabello recogido, evitar joyas, uñas cortas; sin esmalte de preferencia. Limpiezas del piso del cubículo debe realizarse a menos a las dos veces al día, por el personal de limpieza.</li> </ul>
Personal de Limpieza	<p>Medidas preventivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberá mantener y usar correctamente la mascarilla en todo momento.</li> <li>• Evitar tocarse la mucosa de cara (ojos, nariz y boca)</li> <li>• Lavado de manos frecuentemente, y/o desinfección con alcohol en gel.</li> <li>• Se recomienda tener el cabello recogido, evitar joyas, uñas cortas sin esmalte.</li> <li>• Deberá usar guantes al realizar sus funciones de recolección de desechos comunes, esterilizar superficies y limpieza general.</li> </ul>

## 5. Abordaje caso sospechoso de coronavirus en el servicio Médico, cuando se dé alarma sanitaria.

	Una vez captado como paciente sospechoso se deberá mantener en zona de aislamiento.
Médico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de EPP completo desechable.</li> <li>• El paciente será valorado en la zona de aislamiento.</li> <li>• Triage médico, monitoreo y buscar traslado.</li> </ul>
Médico o Enfermera	Coordinar traslado al Hospital más cercano, según el lineamiento general, se deberá realizar por medio de Cruz Roja, informando previamente del caso sospechoso. Coordinar con el Centro Hospitalario de CCSS, el traslado del caso sospechoso.
Traslado	Deberá hacerse en ambulancia, debe salir de la zona de aislamiento en camilla, cubierto con una sábana, con cubrebocas en todo momento si su condición de respiratoria lo permite.
Médico	<p>Notificación: Los casos detectados tanto sospechosos como ETI especiales deberán ser notificados al sistema de vigilancia epidemiología según lo establecido en el decreto de vigilancia de la salud al área Rectora del Ministerio de Salud respectiva.</p> <p>En caso de que un paciente atendido por el médico sea sospechoso pero no presente problema respiratorio, será referido para aislamiento domiciliario, previo envío mediante boleta electrónica al Ministerio de Salud, para el control y toma de muestra</p> <p>Es necesario copiar esta notificación a los correos: <a href="mailto:alertasrsi.costarica@misalud.go.cr">alertasrsi.costarica@misalud.go.cr</a>, <a href="mailto:MS.emergencias@misalud.go.cr">MS.emergencias@misalud.go.cr</a>. Llenar el control correctamente en el anexo 1.</p>

## 6. Lineamiento para aislamiento, adecuados al Servicio Médico.

1.	Ubicar a las personas clasificadas como casos sospechosos, probables o confirmados en habitación individual cerrada y mantener el acceso restringido. La habitación debe tener una adecuada ventilación e iluminación y mantenerse con la puerta cerrada.
2.	Concentrar a todas las pacientes con Coronavirus en una zona aislada del resto de los pacientes.
3.	Los pacientes con Coronavirus deben utilizar mascarilla quirúrgica (cubre bocas) y fortalecer las prácticas de higiene de lavado de manos y protocolo del estornudo y tos.
4.	Los pacientes deberán salir de la habitación solo en caso necesario.
5.	Al trasladar al paciente a otro lugar del centro de internamiento, colocarle mascarilla quirúrgica (cubre bocas), y trasladarlo en cama, cubierto con una sábana.
6.	El personal que traslada al paciente con Influenza deberá utilizar equipo de protección personal.
7.	El personal a cargo de los pacientes con Coronavirus deberá utilizar equipo de protección personal siempre que entre en contacto con ellos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guantes látex Kimono de Tyvek o batas de bioseguridad nivel 3 ó 4</li> <li>• Gorros</li> <li>• Gafas protectoras</li> <li>• Botas</li> </ul>
8.	La desinfección del cuarto de aislamiento tendrá que ser total, todas las superficies con cloro, dejarlo actuar. Airar la habitación y no podrá ser usado en un tiempo de 4 hrs.

## 7. Recomendaciones generales.

- Cumplimiento estricto de los protocolos de limpieza y desinfección establecidos por el servicio de salud.
- Las áreas de atención de estos pacientes y los recintos utilizados como aislamiento son considerados como zonas críticas de atención.
- La ropa de los cuartos de aislamiento se considerará contaminado por lo tanto debe de cumplirse con lo establecido en los protocolos de manejo de residuos biopeligrosos del establecimiento de salud.
- Al darse de alta al paciente se debe realizar una limpieza terminal profunda, airear la habitación y no ingresar ningún paciente antes de cumplir al menos 4 horas de egreso del último paciente.
- El personal de salud y de aseo está en la obligación de conocer los principios básicos de limpieza los cuales son: de arriba hacia abajo: iniciando por techos, lámparas empotradas, paredes, puertas y de último suelo; de adentro hacia afuera: iniciando por el lado opuesto de la entrada; de lo limpio a lo sucio: iniciar de lo más limpio a lo más contaminado y del centro a la periferia: se aplica cuando la superficie es muy extensa.
- Las personas trabajadoras de salud deben de cumplir con la norma del establecimiento de salud en relación a la higiene de manos, uso del EPP, tener cabello recogido, no utilizar joyas, tener uñas cortas sin esmalte, no ingerir alimentos en lugares que no estén destinados como comedores para el personal.
- Cumplir con lo establecido en del Manual de bioseguridad para establecimientos de salud Decreto Ejecutivo N° 37552-S, 08 de octubre 2012.

Fuente: Adaptado del Protocolo del Servicio Médico del Poder Judicial





175  
*¡Años de hacer el bien!*



(506) 2522-2000



Apdos.: 1979-1000 / 592-1000. San José, CR.



[www.jps.go.cr](http://www.jps.go.cr)



175  
¡Años de hacer el bien!

### Anexo 1. Control de Casos Sospechosos Reportados.

NOMBRE	CÉDULA	CLASE DE PUESTO	OFICINA EN QUE LABORA	NÚMERO TELEFÓNICO PARA CONTACTAR PERSONA	LUGAR DE RESIDENCIA	FECHA DE PRIMERA Y ÚLTIMA EXPOSICIÓN O FECHA CONTACTO CASO PROBABLE O CONFIRMADO	FECHA INICIO SX	FECHA A DX	INCAPACITADA	CONTACTOS



(506) 2522-2000



Apdos.: 1979-1000 / 592-1000. San José, CR.



[www.jps.go.cr](http://www.jps.go.cr)

**ANEXO 8**  
**JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL**  
**DEPARTAMENTO DESARROLLO DEL TALENTO**  
**HUMANO**  
**PSICOLOGÍA INSTITUCIONAL**



**PROTOCOLO PSICOLÓGICO EN EL MARCO DE**  
**LA ALERTA SANITARIA POR CORONAVIRUS**  
**(COVID-19)**

**REALIZADO POR:**  
**GABRIEL VARGAS PACHECO**  
**PSICÓLOGO INSTITUCIONAL**

**MARZO 2020**

## INDICE

1.	Introducción .....	página 3
2.	Justificación .....	página 4
3.	Objetivo General .....	página 5
4.	Aspectos Generales.....	página 6
5.	Lineamientos de Salud Mental y Apoyo Psicosocial	página 9
6.	Recomendaciones del Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica .....	página 11
7.	Etapas de enfrentamiento ante el Coronavirus ..	página 14
8.	Manifestaciones y causas de la crisis psicológica por el Coronavirus .....	página 16
9.	Procedimiento de Atención.....	página 18
10.	Que puedes hacer para gestionar el malestar psicológico provocado por el covid-19.....	página 20
11.	Bibliografía .....	página 22

## 1. INTRODUCCIÓN

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS).

El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID-19.

El COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto el nuevo virus como la enfermedad eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ya considera el brote del nuevo coronavirus como una pandemia. "Hemos evaluado que el covid-19 puede caracterizarse como una pandemia", dijo Tedros Adhanom, director de la OMS.

Según la OMS, hasta este 11 de marzo se habían reportado 118.000 casos de infectados en 114 países y la muerte de 4.291 personas (aunque 57 países han reportado diez casos o menos y más del 90% de casos está en solo cuatro países; en dos de ellos, China y Corea del Sur, el número disminuye significativamente).

Es imposible hablar de otro tema. Es imposible pensar en otra cosa. El coronavirus está provocando gran preocupación y malestar emocional en la población por la incertidumbre que genera el rápido contagio de este virus, que provoca la enfermedad conocida COVID-19 y que ya se considera una pandemia.

*“El miedo es una emoción desagradable, pero muy saludable, necesaria y adaptativa. Sin embargo, el miedo intenso y extremo lleva a un bloqueo emocional que lo que hace, en muchas ocasiones, es paralizarnos. La consecuencia es que nos anula la capacidad de reaccionar o de buscar soluciones o alternativas que nos ayuden a estar mejor”, explica Mercedes Bermejo, coordinadora de la Sección de Psicología Clínica del Colegio Oficial de la Psicología de Madrid.*

Además, “el coronavirus nos ha sorprendido en la era de la tecnología y las redes sociales y muchas de las informaciones que están llegando no están bien contrastadas ni proceden de fuentes rigurosas”, advierte la Psicóloga y aconseja mantener el buen estado de ánimo, la calma y la tranquilidad, así como consultar solo información contrastada sobre el coronavirus.

## 2. JUSTIFICACIÓN

El Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica, mediante el CDP-043-2020, señala que, ante el decreto de Emergencia Nacional firmado por el presidente de la República, Carlos Alvarado Quesada como medida para la prevención del Covid-19, extrema medidas que han sido previamente analizadas con criterios científicos y técnicos de forma articulada, tanto intersectorial como interinstitucionalmente.

El Colegio de Profesionales en Psicología se une al llamado oficial de las autoridades competentes en cuanto al acatamiento de las indicaciones a seguir para mitigar el impacto de dicha enfermedad en nuestro país.

Al mismo tiempo desea hacer un llamado vehemente a la prudencia, a la precaución, a la racionalidad y, especialmente, a la solidaridad humana y a nuestra capacidad de cuidarnos entre todas y todos.

Se entiende que son momentos de gran conmoción y sobresalto social y que es natural que afloren algunos sentimientos y emociones como el miedo, la angustia, el enojo, la impotencia y la ansiedad, pues nos encontramos, en el nivel global, atravesando una crisis que coloca de forma visible y directa nuestra vulnerabilidad como seres humanos.

Oscar Valverde Cerros, presidente del Colegio indicó:

*“Lo primero que hemos de hacer es entender que la incertidumbre o el miedo es una reacción normal y adaptativa ante una situación imprevista, y que tiene utilidad, que es una emoción que nos va a ayudar a poner en marcha planes de acción para reducir esa situación incierta, por eso el consejo más importante es mantener la calma porque el miedo nos bloquea y nos impide gestionar las amenazas con eficacia, convirtiéndose entonces un impedimento y un problema psicológico. Asimismo, el miedo, aunque no es ningún virus, se contagia con facilidad entre las personas y los colectivos. La vacuna principal no está en los laboratorios, sino en las actitudes y conductas de las personas”.*

### 3. OBJETIVO GENERAL

Establecer pautas comunes de actuación homogeneizando la intervención psicológica apegada a los lineamientos de salud mental y apoyo psicosocial facilitados por el Ministerio de Salud y las disposiciones del Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica como ente rector en materia de la especialidad, para lograr minimizar los pensamientos autodestructivos, conductas ansiosas y compulsivas, generados por la crisis sanitaria causada por el Covid-19.

## 4. ASPECTOS GENERALES

En enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote de una nueva enfermedad por coronavirus (COVID-19) en la provincia de Hubei, China, indicando que existe un alto riesgo de propagación de la enfermedad a otros países del mundo. Por lo que se considera importante, referir a conceptos claves y entender la enfermedad:

### 1. ¿Qué son los coronavirus?

Los coronavirus son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves.

### 2. ¿Qué es el nuevo coronavirus o SARS-CoV-2?

El SARS-CoV-2 es un nuevo coronavirus que no se había encontrado antes en el ser humano. Este nuevo virus se detectó por primera vez en diciembre del 2019 en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, en China. Todavía hay muchas interrogantes sobre este microorganismo por ser un virus de reciente aparición en humanos.

### 3. ¿Pueden los animales transmitir un nuevo coronavirus al ser humano?

Sí. En el 2002, investigaciones exhaustivas comprobaron que la civeta (mamífero carnívoro de la familia Viverridae) transmitió al ser humano el coronavirus causante del SRAS (Síndrome Respiratorio Agudo Severo) en China. De igual forma, en el 2012 se comprobó que el dromedario transmitió a los seres humanos el coronavirus causante del MERS (Síndrome Respiratorio de Oriente Medio), específicamente, en Arabia Saudita. Hay otros coronavirus conocidos que circulan entre animales, los cuales no infectan al ser humano.

### 4. ¿Qué síntomas pueden presentar las personas infectadas por SARS-CoV-2?

Los síntomas más comunes incluyen tos, dolor de garganta, fiebre y sensación de falta de aire. En casos más graves, la infección puede causar neumonía, dificultad importante para respirar, fallo renal u orgánico e, incluso, la muerte. Los casos más graves generalmente ocurren en personas adultas mayores que padecen alguna otra enfermedad como, por ejemplo, del corazón, diabetes, pulmones o problemas inmunológicos. Además de personas con otros factores de riesgo.

5. ¿Tenemos vacunas para los nuevos coronavirus?

No. Cuando aparece una nueva enfermedad no se dispone de una vacuna para prevenirla.

6. ¿Se puede tratar la enfermedad COVID-19 causada por SARS-CoV-2?

Las infecciones causadas por nuevos coronavirus no tienen tratamiento específico, aunque sí lo hay para muchos de sus síntomas. Las opciones terapéuticas dependen del estado clínico de cada paciente y cabe señalar que el tratamiento sintomático de los infectados puede ser muy eficaz.

7. ¿Se transmiten los coronavirus entre personas?

Sí. Algunos coronavirus se pueden contagiar de una persona a otra, habitualmente por el contacto estrecho con las secreciones respiratorias que se generan con la tos o el estornudo de alguien enfermo. Estas secreciones infectarían a otro ser humano si entran en contacto con su nariz, sus ojos o su boca.

8. ¿Qué recomienda la Organización Mundial de la Salud (OMS) a los países?

La OMS recomienda a todos los países que refuercen la vigilancia de las infecciones respiratorias agudas graves. También, que hagan un seguimiento estrecho de cualquier presentación inusual de estas infecciones o de los casos de neumonía, sobre todo con personas que tienen historia de haber visitado alguna de las ciudades afectadas o estuvieron en contacto con personas con diagnóstico de la enfermedad COVID-19.

9. ¿Se ha dado algún caso en Costa Rica?

Sí. Actualmente, hay 347 casos reportados a la fecha del 30 de marzo y 2 fallecidos.

10. ¿Qué puedo hacer para protegerme?

Las medidas genéricas de protección individual frente a enfermedades respiratorias incluyen realizar una higiene de manos frecuente. Esto se puede hacer con agua y jabón, o alcohol en gel cuando no es posible el lavado de manos, especialmente después de contacto directo con personas enfermas o su entorno.

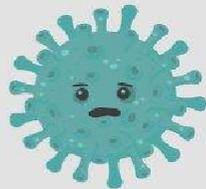
Asimismo, se debe evitar el contacto estrecho con personas que muestren síntomas de afección respiratoria, como tos o estornudos, y mantener una distancia de un metro aproximadamente con las personas con síntomas de infección respiratoria aguda. Otras acciones son cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables al toser o estornudar, depositarlo en el basurero y lavarse las manos. Estas mismas medidas sirven para protegerse de las enfermedades frecuentes como la gripe.

11. ¿El nuevo coronavirus afecta solo a los adultos mayores o también a las personas más jóvenes?

El nuevo coronavirus (SARS-CoV-2) puede infectar a personas de todas las edades. Sin embargo, se ha observado que las personas mayores y las que padecen algunas enfermedades como asma, diabetes o cardiopatías, tienen más probabilidades de enfermarse gravemente cuando adquieren la infección.

La OMS aconseja a las personas de todas las edades que tomen medidas para protegerse del virus, por ejemplo, mediante una buena higiene de manos y una técnica correcta de estornudo y tos.

## 7 MEDIDAS PARA PREVENIR EL CORONAVIRUS (CoVID-19)



- 1**  
**Lávese bien** las manos con agua y jabón y de forma frecuente.  

- 2**  
**Cúbrase** la nariz y boca cuando tose o estornude.  

- 3**  
**Evite el contacto** con cualquier persona que este enferma.  

- 4**  
**Evite el contacto** al saludar.  

- 5**  
**NO se toque la cara** con las manos sucias.  

- 6**  
**Limpie y desinfecte** las superficies y objetos de uso común.  

- 7**  
**Quédese en la casa** si tiene síntomas de resfrío.  


La Organización Mundial de la Salud y las autoridades de salud pública de todo el mundo están tomando medidas para contener el COVID-19, sin embargo, la crisis sanitaria, por su envergadura e impacto social, tiene entre sus posibles consecuencias, la generación de **malestar emocional y psicosocial en la población**.

En el marco de la pandemia declarada el 11 de marzo, la OMS desarrolló una serie de consideraciones de salud mental y bienestar psicológico y social a considerar durante el brote de COVID-19, mismas contenidas en los Lineamientos de salud mental y apoyo psicosocial en el marco de la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19), versión 1, del 18 de marzo de 2020, del Ministerio de Salud.

En apego a dichas consideraciones planteadas por la OMS, desde el Ministerio de Salud de Costa Rica se facilitan las siguientes recomendaciones a los diversos públicos:

## 5. LINEAMIENTOS DE SALUD MENTAL Y APOYO PSICOSOCIAL

### Lineamientos generales del Ministerio de Salud

1. Cuídese, apoye y dé soporte a los demás. Está en nuestras manos el cuidado propio, de nuestra gente cercana y de toda la comunidad.
2. Busque información proveniente de fuentes de confianza (Ministerio de Salud) para saber cómo cuidarse a sí mismo y a sus seres queridos.
3. Planifique las actividades del día a día en conjunto con sus familiares o personas con las que vive. “Siga las rutinas familiares que promueven la salud y que no contradicen las recomendaciones de fuentes oficiales, de modo que favorezca la convivencia armoniosa y promueva el bienestar”.
4. Haga un uso responsable de las informaciones en redes sociales (WhatsApp, Facebook, Twitter), no comparta información si no puede comprobar que proviene de fuentes oficiales y confiables. Se recomienda seguir los comunicados oficiales del Ministerio de Salud, la CCSS y la Comisión Nacional de Emergencias”.
5. La sobrecarga de trabajo y la emocional pueden aparecer en su espacio de trabajo. Considerar el estrés y el bienestar psicosocial general durante este tiempo es tan importante como revisar su salud física.
6. Las personas en condición de vulnerabilidad (niñas, niños, personas adultas mayores, personas en condición de migración, personas en condición de calle) requieren atención específica. Escuche y acompañe para dar el mejor apoyo frente a las necesidades de cada persona.
7. Comparta información sobre lo que está pasando de manera clara, concisa, respetuosa, paciente y ajustada a las capacidades de cada persona.

8. Recuerde que la comunidad la conforman todas las personas que residen en ella.

### Población general

9. COVID-19 está afectando a personas de muchos países, en diferentes ubicaciones geográficas, de tal manera que no pertenece a ninguna etnia o nacionalidad: muestre empatía con las personas que han sido afectadas, en y de cualquier país, dado que quienes tienen la enfermedad son igualmente víctimas de esta situación.
10. Evite el estigma asociado a la enfermedad, es necesario diferenciar a las personas del virus, por eso es importante reconocer que son "personas que tienen COVID-19", "personas que están siendo tratadas por COVID-19", o "personas que están en proceso de recuperación de COVID-19".
11. Leer o escuchar algunas noticias e información o estar expuesto a demasiada información puede hacerle sentir ansiedad o angustia. Se sugiere que si desea estar actualizado, busque dos veces al día información de fuentes de confianza, de fuentes de confianza (principalmente del Ministerio de Salud), que sirva para conocer información de última hora, para preparar sus planes, y saber cómo mejor protegerse a sí mismo y a sus seres queridos.
12. Cuídese, apoye y dé soporte a los demás. Ayudar a otros en su tiempo de necesidad beneficia a la persona que recibe apoyo, así como a la comunidad, principalmente para personas en condición de vulnerabilidad, con mayor dificultad para acceder a recursos como productos básicos de alimentación o higiene.
13. Reconozca el papel de personas cuidadoras voluntarias y trabajadoras de la salud y de primera respuesta, que apoyan a personas afectadas con COVID-19 en su comunidad, por la labor que desempeñan para salvar vidas y mantener a sus seres queridos a salvo.
14. Haga un uso responsable de las informaciones en redes sociales (WhatsApp, Facebook, Twitter). Tome conciencia de que algunas comunicaciones mediante redes sociales (por ejemplo, memes) pueden pasar de ser consideradas humor a violentar a personas o grupos de personas.
15. Si escucha o presencia situaciones de violencia, denúncielas al 9-1-1. Las víctimas de violencia muchas veces se sienten incapaces de pedir ayuda.
16. Incluya en su rutina diaria, actividades que le relajen y aporten a su bienestar emocional y físico, tales como técnicas de relajación a través de la respiración consciente y otros.



COSTA RICA  
GOBIERNO DEL BICENTENARIO  
2018 - 2022

**Familias**



**175**  
¡Años de hacer el bien!

17. Planifique en conjunto con sus familiares o personas con las que vive, las actividades a realizar durante el tiempo que dure la recomendación de estar en casa.
18. Distribuya las acciones a realizar durante el día, recordando la necesidad de compartir las tareas entre los miembros de la familia, y destinar tiempo al descanso, la higiene, la limpieza, el ejercicio, la alimentación, las compras (recordando que si fuera necesario salir a realizarlas se recomienda que salga una sola persona), y la atención, si es el caso de niñas y niños, personas con discapacidad y personas adultas mayores.
19. No recargue tareas en las mismas personas, esto puede generar mucho agotamiento.

## **6. RECOMENDACIONES COLEGIO PROFESIONAL DE PSICÓLOGOS DE COSTA RICA**

El Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica, refiere 7 consejos para disminuir el miedo ante el Covid-19:

1. Identifique pensamientos que puedan generar malestar. Pensar constantemente en la enfermedad puede hacer que aparezcan o se acentúen síntomas que incrementen su malestar emocional.
2. Reconozca sus emociones y acéptelas. Si es necesario, comparta su situación con las personas más cercanas a usted para encontrar la ayuda y el apoyo que necesita o bien recurra a una persona profesional en Psicología si percibe que su ansiedad, angustia o temor está afectando significativamente su bienestar y su tranquilidad.
3. No tome más precauciones de las necesarias. Esto no le hará estar más segura(o) frente a un contagio y, en cambio, alimentará su miedo y el de los que le rodean, en especial el de los más pequeños.
4. Mantenga sus rutinas diarias y hacer vida normal en la medida de lo posible, siempre y cuando no vaya en contra de las recomendaciones de las autoridades sanitarias. El miedo se controla mucho mejor a través de nuestros comportamientos saludables que a través de los razonamientos auto inducidos o de las precauciones innecesarias.
5. Disfrute de este tiempo para compartir en familia, evite hablar permanentemente del tema.
6. Manténgase en su casa el mayor tiempo posible y cuide con mucho cariño, esmero y responsabilidad a las poblaciones más vulnerables.
7. Manténganse informados (as) por las vías oficiales. Reproduzca solo aquellos mensajes orientados a informar y no a alarmar.



(506) 2522-2000



Apdos.: 1979-1000 / 592-1000. San José, CR.



[www.jps.go.cr](http://www.jps.go.cr)

Por otro lado, el Colegio Oficial de la Psicología de Madrid ha elaborado una serie de recomendaciones para la población en general, las personas afectadas y los grupos de riesgo. Y advierte:

***"Pensar constantemente en la enfermedad puede hacer que aparezcan o se acentúen síntomas que incrementen el malestar emocional".***

Si no está afectado o afectada por el coronavirus y está sintiendo una serie de emociones con alta intensidad y/o persistentes como nerviosismo, no puede dejar de pensar en otra cosa que no sea la enfermedad, tiene preocupación por enfermarse, necesita estar permanentemente viendo y oyendo informaciones sobre este tema o tiene dificultad para concentrarse o interesarse por otros asuntos, siga estas recomendaciones:

1. Reconozca sus emociones y acéptelas. Si es necesario, comparta su situación con las personas más cercanas a usted para encontrar la ayuda y el apoyo que necesita.
2. Cuestiónese: busque pruebas de realidad y datos fiables. Conozca los hechos y los datos fiables que ofrecen los medios oficiales y científicos y evite información que no provenga de estas fuentes, evitando información e imágenes alarmistas.
3. Informe a sus seres queridos de manera realista. En el caso de menores o personas especialmente vulnerables como ancianos, no les mienta y proporciónese explicaciones veraces y adaptadas a su nivel de comprensión.
4. Evite la sobreinformación, estar permanentemente conectado no le hará estar mejor informado y podría aumentar su sensación de riesgo y nerviosismo innecesariamente.
5. Contraste la información que comparta. Si usa redes sociales para informarse, procure hacerlo con fuentes oficiales.



Si forma parte de la población de riesgo:

Siga las recomendaciones y medidas de prevención que determinen las autoridades sanitarias. Confíe en ellos porque saben lo que tienen que hacer. Ellos tienen los conocimientos y los medios.

1. Infórmese de forma realista y siga las pautas emocionales anteriores.
2. No trivialice su riesgo para intentar evadir la sensación de miedo o aprensión a la enfermedad.
3. Tampoco magnifique el riesgo real que tiene. Sea precavido y prudente sin alarmarse.
4. Si le recomendaran medidas de aislamiento, tenga presente que es un escenario que puede llevarle a sentir estrés, ansiedad, soledad, frustración, aburrimiento y/o enfado, junto con sentimientos de miedo y desesperanza, cuyos efectos pueden durar o aparecer incluso posteriormente al confinamiento. Trate de mantenerse ocupado y conectado con sus seres queridos.
5. Genere una rutina diaria y aproveche para hacer aquellas cosas que le gustan pero que habitualmente por falta de tiempo no puede realizar (leer libros, ver películas, etc.).



Si está afectado o afectada por el coronavirus, además de las recomendaciones anteriores:

1. Maneje sus pensamientos intrusivos. No se ponga en lo peor anticipadamente.
2. No se alarme innecesariamente. Sea realista. La inmensa mayoría de las personas se están curando.

Cuando sienta miedo, apóyese en la experiencia que tiene en situaciones similares. Puede que ahora no lo asocie por tener percepción de mayor gravedad. Piense cuántas enfermedades ha superado en su vida con éxito.

## 7. ETAPAS DE ENFRENTAMIENTO ANTE EL CORAVIRUS

Pilar Jericó (2020), menciona que el coronavirus también, como ha sucedido con otras pandemias o en otras situaciones difíciles que hemos vivido. Debemos afrontar el problema con una mentalidad positiva. Para eso necesitamos conocer las etapas y las emociones a las que nos vamos a enfrentar. Reconocerlas nos ayudará a afrontarlas de un modo más amable. A desarrollar una mentalidad positiva a pesar de las circunstancias. Esta posición nos permitirá entender que, en todo cambio, por difícil que sea, siempre existen oportunidades para seguir aprendiendo y avanzar como personas y como sociedad, estas son:

1. **Llamada: “Hay un virus en China”.** Ese fue el comienzo. Toda llamada a la aventura puede ser de dos tipos, como dice paradójicamente la medicina tradicional china: llamada del cielo, cuando es algo deseado, o llamada del trueno, cuando no lo buscamos y rompe nuestros esquemas. El coronavirus pertenece a las llamadas del trueno para la mayor parte de los mortales. Pocos esperaban que sucediera.
2. **Negación: “Esto no va a ocurrir aquí”.** La negación es una fase habitual en casi todos los cambios no deseados. Se trata de la más difícil de asimilar. Nunca creemos que nos vaya a afectar a nosotros. Nos llenamos de excusas, como que China está muy lejos o que solo es una gripe más, y nos olvidamos de las evidencias: de que el mundo está globalizado, incluso hasta para las enfermedades, o que estas pueden resultar tan contagiosas que pueden colapsar el propio sistema. Durante el periodo de negación, cuando nos damos cuenta de que sí nos puede afectar, podemos desarrollar una variante: **la ira o la rabia**. Nos enfadamos con el sistema, con la falta de medidas que toman las autoridades, con los eventos deportivos, manifestaciones o reuniones que nos han expuesto al contagio. El enfado hay que pasarlo, tengamos razón o no. Si nos quedamos en esta fase, estamos perdidos, porque desaprovecharemos la oportunidad de aprendizaje que existe ante cualquier crisis.
3. **Miedo: “¿Qué nos va a pasar?”** Esta es la emoción más profunda y paralizante que existe. Hay un miedo sano, que es la prudencia, que nos obliga a protegernos y a quedarnos en casa. Y existe otro, el miedo tóxico, que nos lleva a la histeria colectiva, a las compras compulsivas o a no dormir por las noches. El miedo es otra fase que tenemos que transitar rápidamente. Es inútil dejarse vencer por la emoción, que en muchas ocasiones llega a ser más contagiosa que la propia enfermedad. Posiblemente, porque nos daña profundamente y nos vacía de la posibilidad de afrontar la crisis desde la mentalidad positiva del cambio, el sentido común y la fuerza.



4. **Travesía por el desierto: "Estoy triste y soy vulnerable".** Ya no hay miedo ni rabia, solo desazón y tristeza en estado puro. Estamos abatidos por las cifras de enfermos y fallecidos, conocemos personas afectadas o lo estamos nosotros mismos. Es un momento de aceptación pura de la realidad. En la crisis del coronavirus, la travesía por el desierto hay que afrontarla. La mentalidad positiva sin tocar el desierto es falsa y temporal (excepto para quien vive en el positivismo artificial constante o tiene problemas con la empatía, que no deja de ser negación). La buena noticia es que los desiertos también se abandonan. Nos podemos quedar atascados en la rabia o en la negación, pero la mayoría de las personas, tarde o temprano, conseguimos remontar la tristeza.
5. **Nuevos hábitos y confianza. Una vez aceptada la realidad comienzan los nuevos hábitos y la confianza en nosotros mismos.** Normalizamos la realidad. Si estamos reclusos, encontramos los aspectos positivos. Nos ofrecemos a ayudar a otros desde la serenidad y no desde el miedo; nos reímos de la situación y, lo más importante, nos abrimos al aprendizaje. Cuanto más nos esforcemos en ver qué aspectos quiere enseñarnos esta nueva crisis, más rápido podremos atravesar la curva del cambio.
6. **Fin de la aventura. El coronavirus ha pasado y soy más fuerte.** Esta crisis será historia, como todas. Vendrán otras, nuevos problemas, y eso significa que estamos vivos. Si hemos sido conscientes del proceso y hemos aprendido como personas y como sociedad, habrá valido la pena, a pesar de las numerosas pérdidas que hayamos tenido en el camino.

## 8. MANIFESTACIONES Y CAUSAS DE LA CRISIS PSICOLÓGICA POR EL CORONAVIRUS

Fernández López (2020), señala que, es normal que ante una circunstancia anormal como la que estamos viviendo, se logre sentir una serie de emociones que, si no se comprenden, puede vivirse más desagradables de lo que son. Sin embargo, las emociones son nuestras aliadas, no nuestras enemigas, y por ello, lo único que pretenden es informarte de que algo está cambiando en tu mundo y que por lo tanto, se exige una estrategia de actuación por tu parte en una u otra dirección.

Lo raro e inconveniente sería no sentir ningún cambio emocional o en nuestro comportamiento dada la situación que estamos viviendo en la actualidad, caracterizada por la ausencia de buenas noticias (cada vez peores de hecho), circunstancias cambiantes de un día para otro, e impacto negativo en nuestra sociedad; trabajo, familia, colegios, costumbres... todos ellos se ven afectados. Aunque cueste creerlo, las emociones que “te hacen sentir mal” (por ejemplo la ansiedad o la dificultad para tomar decisiones) realmente están al servicio de tu supervivencia. Por lo tanto, ¿qué es normal sentir y no debes temer por ello?

Manifestaciones y causas de la crisis psicológica por el coronavirus		
Manifestaciones normales	De qué me informan	Cómo me ayudan
<b>Ansiedad y miedo</b>	Están asociadas a la percepción de amenaza y a la incertidumbre resultante de la información ambigua que recibimos o al no saber qué va a ocurrir debido al devenir de noticias que requieren un rápido ajuste en nuestras conductas y costumbres	Me impulsa estar pendiente de lo malo que pueda ocurrir para evitarlo (por ejemplo, lavarme las manos) o atacarlo (como puede ser, ir al médico si tengo síntomas)
<b>Sentimiento de inseguridad, de falta de control, dificultad para tomar decisiones u organizarse</b>	Nos informa de que los recursos que tengo disponibles no son suficientes para hacer frente a la situación, así como de que me faltan datos para poder manejarla	Nos impulsa a adoptar pautas que sí nos ayudan a aumentar esa sensación de control (por ejemplo, organizar el tiempo que esté en casa o pensar qué suministros necesito)
<b>Sensación de vulnerabilidad</b>	Aparece asociada a la falta de control. El COVID-19 ha sido un batacazo ante nuestra “ilusión” de control de la raza humana. El impacto de los síntomas en determinada población acentúa la sensación de vulnerabilidad	Nos invita a protegernos (por ejemplo no salir de casa, o juntarnos en grupo)
<b>Tristeza y sentimientos indefensión</b>	Nos informa de pérdidas de lo que tenemos en la actualidad o de lo que podríamos tener en un futuro	Nos paraliza para reflexionar sobre dicha pérdida ayudándonos a



	(ilusiones, expectativas). La indefensión se asocia a la sensación de la falta de relación entre nuestras conductas y las consecuencias. El aumento de las cifras del número de contagios aumenta nuestra sensación de indefensión	buscar soluciones (cuando se puede) o acciones que la mitiguen
<b>Irritabilidad</b>	Aparece cuando algo o alguien bloquea nuestros objetivos o viola nuestros derechos. El coronavirus nos ha bloqueado nuestro quehacer diario y nos impide estar con personas a las que queremos para no contagiarlos (como nuestros queridos mayores)	Nos ayuda a salir de conformismo y a luchar contra él. Facilita la aceptación de medidas para combatirlo
<b>Ligera sensación de culpa</b>	Asociada a la sensación de responsabilidad ante hechos negativos	Hace que seamos precavidos a la hora de contagiar a otras personas. Especialmente se potencia hacia nuestros seres queridos

Fuente Fernández López (2020)



## 9. PROCEDIMIENTO DE ATENCION

Ante conductas manifiestas como las descritas anteriormente, es importante, realizar una introspección consigo mismo, entender y conocer nuestro cuerpo, nuestros sentimientos, nuestras emociones, nuestras conductas y saber dirigir las por un adecuado regulamiento emocional y cognitivo.

- Estar informado de los medios oficiales, Presidencia de la República, Ministerio de Salud y Caja Costarricense del Seguro Social- CCSS.
- No salir de su casa, a no ser que sea estrictamente necesario. **¡Quédate en Casa!** Piensa en ti y en los tuyos.
- Seguir adecuadamente el protocolo de lavado de manos, tos y estornudo.
- No tocarse la cara sin haberse lavado las manos.
- Puede contactarme al teléfono 2522-2095 o extensión 2095, o escribirme a los correos [gvargas@jps.go.cr](mailto:gvargas@jps.go.cr) o [psicologia\\_dth@jps.go.cr](mailto:psicologia_dth@jps.go.cr), en caso de requerir atención.
- También, ante la emergencia sanitaria, recuerde hacer uso de la línea telefónica 1322 que el Ministerio de Salud ha habilitado para brindar información o evacuar consultas sobre el Covid-19, en caso de emergencia llámame al 9-1-1.



## Prevengamos la transmisión del COVID-19 en 3 pasos:



Lavémonos las manos  
con agua y con jabón  
frecuentemente.



Apliquemos el  
protocolo de estornudo  
o tosido en el  
antebrazo.



No nos saludemos de  
mano, abracemos ni  
besemos.



INFORMATE PRIMERO  
POR MEDIOS OFICIALES  
DEL MINISTERIO DE SALUD

VISITA [WWW.MINISTERIODESALUD.GC.CR](http://WWW.MINISTERIODESALUD.GC.CR)



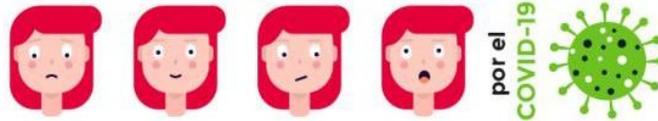
## 10. QUE PUEDES HACER PARA GESTIONAR EL MALESTAR PSICOLÓGICO PROVOCADO POR EL COVID-19

Lo qué puedes hacer para gestionar el malestar psicológico provocado por el COVID-19:

1. Normaliza tus emociones: no tengas angustia por sentirte angustiado. Cierta dosis de ansiedad te ayudará a afrontar esta situación.
2. Trata de distraerte: es importante que te mantengas informado, pero no te centres de forma exclusiva en todas las noticias y conversaciones con los demás (redes incluidas) sobre el COVID-19. Escucha noticias siempre de fuentes fiables y originales siempre que te sea posible.
3. Organiza tu vida de forma que tengas dosis de emociones positivas y estés distraído (por ejemplo, haz lo que te guste: ver películas, leer libros, jugar a juegos de mesa, etcétera).
4. Intenta introducir alguna actividad física aunque permanezcas en casa: esto no solo mejora tu salud sino también tu estado de ánimo. Puedes buscar algún video que seguir.
5. No olvides reír: la situación es difícil, pero es importante usar el sentido del humor sin tener que burlarse ni herir a personas afectadas para las cuáles la situación puede ser muy grave.
6. Céntrate en el aquí y ahora: no tiene sentido que te estés preguntando qué va a pasar dentro de 6 meses, ni estar pensando en la crisis económica, etc. Hoy se te piden solo dos cosas y te indican cómo hacerlo: prevenir los contagios y responsabilidad social. Lo que hagas hoy, impactará en eso que te preocupa de mañana.
7. No dejes que los comportamientos compulsivos te desborden: controla las compras, el miedo al contagio, etc. El ser humano es un ser social en el que el aprendizaje por observación puede causar problemas para él y la sociedad. La palabra clave aquí es control para llevar a cabo conductas moderadas.
8. Ten una rutina en tus pautas de sueño y alimentación, intentando que sean lo más parecidas posibles a las que tenías antes de la llegada a nuestras vidas del coronavirus.

9. Solicita ayuda psicológica si toda esta situación te resulta desbordante. Las nuevas tecnologías han permitido que los psicólogos podamos realizar terapias online con normalidad por distintos medios telemáticos (Skype, videoconferencias, zoom, etc.) que nos están permitiendo dar continuidad a las terapias ya iniciadas antes del COVID-19, así como ayudar a las personas que actualmente enfrentan un cuadro emocional debido a ésta u otra circunstancia.

## Cómo gestionar tus emociones



@webconsultas\_healthcare

<p><b>Información la justa</b></p> <p>Mantente informado con fuentes fiables y originales</p> 	<p><b>Elige actividades que te gusten</b></p> <p>Que te proporcionen emociones positivas</p> 	<p><b>Haz ejercicio en casa</b></p> <p>Mejorará tu salud y estado de ánimo</p> 
<p><b>No olvides reír</b></p> <p>Es importante usar el sentido del humor</p> 	<p><b>No te dejes llevar por los demás</b></p> <p>Controla tus emociones y tu conducta</p> 	<p><b>Sigue una rutina de sueño y alimentación</b></p> <p>Parecida a la de antes del coronavirus</p> 

Elaborado por:

GABRIEL  
ANTONIO  
VARGAS  
PACHECO (FIRMA)

Firmado digitalmente  
por GABRIEL  
ANTONIO VARGAS  
PACHECO (FIRMA)  
Fecha: 2020.03.31  
15:31:12-06'00'

Gabriel Vargas Pacheco  
**Psicólogo Institucional**  
Departamento de Desarrollo del Talento Humano

## 11. BIBLIOGRAFÍA

- Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica. “Consejos para mantener la calma ante la situación que ocasiona el Covid-19”. Fecha de publicación 20 de marzo de 2020. <https://psicologiacr.com/consejos-para-mantener-la-calma-ante-la-situacion-que-ocasiona-el-covid-19/>
- Fernández López, Vanessa. (2020). “Impacto emocional del coronavirus: pautas para mitigarlo”. Revista de Salud y Bienestar. <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/impacto-emocional-del-coronavirus-pautas-para-mitigarlo>
- Jericó, Pilar (2020). “Guía para superar el impacto emocional del coronavirus”. Laboratorio de la Felicidad. El País. [https://elpais.com/elpais/2020/03/16/laboratorio-de-felicidad/1584365848\\_234280.html?fbclid=IwAR0qDNHvRRhz9rKhMCgw-3g4HBeNgRG-3XU4LVsYFzNhu7W9Fx31ZiEvsW](https://elpais.com/elpais/2020/03/16/laboratorio-de-felicidad/1584365848_234280.html?fbclid=IwAR0qDNHvRRhz9rKhMCgw-3g4HBeNgRG-3XU4LVsYFzNhu7W9Fx31ZiEvsW)
- Lineamientos de salud mental y apoyo psicosocial en el marco de la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19). Versión 1, 18 de marzo de 2020. [https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre\\_ministerio/prensa/docs/lineamientos\\_salud\\_mental\\_apoyo\\_psicosocial\\_covid19\\_v1\\_18032020.pdf](https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamientos_salud_mental_apoyo_psicosocial_covid19_v1_18032020.pdf)
- <https://www.ccss.sa.cr/web/coronavirus/preguntas-frecuentes>

**ANEXO 9**  
**JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL**



**PROTOCOLO PARA EL MANEJO  
DE LAS CONFERENCIAS DE PRENSA**

**2020**

## Objetivo:

Con base en las directrices emitidas por el Ministerio de Salud, y con el fin de vigilar y prevenir la propagación del virus COVID-19 en la Junta de Protección Social, en resguardo de los funcionarios, visitantes, vendedores de lotería y prensa; se establecen las siguientes recomendaciones, con el objetivo de minimizar el impacto del virus y reducir la posibilidad de generar nuevos casos para su propagación.

## 2. Alcance:

Aplica para la realización de la Conferencia de prensa que se llevará a cabo el día 15 de junio de 2020.

Estas medidas preventivas están basadas en los lineamientos nacionales vigentes al 15 de junio del 2020. Se sugiere revisar este protocolo cada 15 días, según las disposiciones nacionales para la actualización respectiva, durante el período que dure la pandemia.

## Protocolo Prevención COVID-19 Conferencia de Prensa 15 de junio de 2020.

## 3. Disposiciones generales:

1. En caso de tener síntomas de tos, fiebre, dificultad respiratoria, o haber estado en contacto cercano con personas (convivientes, familiares y otras que hayan estado en el mismo lugar que una persona positiva, mientras el caso presentaba síntomas, a una distancia menor de 2 metros), o haber compartido espacio sin guardar la distancia interpersonal con una persona afectada por el COVID-19, no debe presentarse a la Institución.

### 3.1 Ingreso a la Institución

El ingreso será por el parqueo de la Junta de Protección Social, ingresará únicamente el funcionario de la Institución o la persona asignada por el medio de comunicación.

1. Si ingresa a pie deberá:



- Portar con un tapabocas o careta de seguridad, con el fin de evitar que las gotículas de saliva puedan entrar en contacto con el personal del Junta de Protección Social o con los usuarios de los servicios a la Institución.
- Al ingreso habrá un personero de la Junta de Protección Social el cual estará realizando tomas de temperatura y evaluando la presencia de tos, dificultad para respirar, o cualesquiera síntomas relacionados con gripa a todo el personal que ingrese (sin excepción)
- Una vez descartada la existencia de algún síntoma relacionado con el COVID-19 deberán trasladarse al lavamanos que se encuentra a la par de la caseta del oficial de seguridad para lavarse las manos siguiendo el protocolo respectivo. (el cual se encuentra visible en el lugar)
- Posterior a ello deberá aguardar respetando siempre los 2 metros de distancia una de otra para esperar las indicaciones del oficial de seguridad o de algún personero de la Junta de Protección Social le indique que pueda ingresar, con el fin de garantizar que la capacidad instalada no supere el 50%.de la capacidad instalada.
- Una vez dentro de las Instalaciones deberá respetar las distancias demarcadas en y ocupar únicamente las butacas que NO se encuentran bloqueadas para garantizar en todo momento el distanciamiento social recomendado por nuestras autoridades de salud.

2. Si ingresa en vehículo deberá:





- Portar con un tapabocas o careta de seguridad, con el fin de evitar que las gotículas de saliva puedan entrar en contacto con el personal del Junta de Protección Social o con los usuarios de los servicios a la Institución.
- Al ingreso habrá un personero de la Junta de Protección Social el cual estará realizando tomas de temperatura y evaluando la presencia de tos, dificultad para respirar, o cualesquiera síntomas relacionados con gripa a todo el personal que ingrese (sin excepción)

Una vez descartada la existencia de algún síntoma relacionado con el COVID-19, el oficial de seguridad le guiará para que parquee su vehículo.

- Una vez que haya parqueado su vehículo en el lugar asignado deberá trasladarse al lavamanos que se encuentra a la par de la caseta del oficial de seguridad para lavarse las manos siguiendo el protocolo respectivo. (el cual se encuentra visible en el lugar)
- Posterior a ello deberá aguardar respetando siempre los 2 metros de distancia una de otra para esperar las indicaciones del oficial de seguridad o de algún personero de la Junta de Protección Social le indique que pueda ingresar, con el fin de garantizar que la capacidad instalada no supere el 50%.de la capacidad instalada.
- Una vez dentro de las Instalaciones deberá respetar las distancias demarcadas en y ocupar únicamente las butacas que NO se encuentran bloqueadas para garantizar en todo momento el distanciamiento social recomendado por nuestras autoridades de salud.

### 3.2 Medidas de Seguridad Dentro Del Auditorio Institucional:



1. Se realizará desinfección de los zapatos con la sustancia reglamentada la cual es por cada litro de agua – 20 cc de hipoclorito de sodio (cloros). Dicha desinfección se realizará por parte del oficial de seguridad.
2. El número de personas al interior debe garantizar una distancia mínima de 2 metros entre personas.
3. No se debe saludar de beso ni de mano.
4. En caso de ser necesario dentro del auditorio se encuentran dispensadores de alcohol en gel.
5. Se Prohíbe acceso de comidas y bebidas.
6. Cada persona deberá disponer de instrumentos personales (lapiceros, libretas, cableados, micrófonos).
7. Se deberá respetar las delimitaciones realizadas dentro del Auditorio con relación a los asientos bloqueados.
8. El auditorio deberá ser limpiado a profundidad un día antes de la conferencia y después de la misma volver a realizar una limpieza profunda.
9. Se dispondrá de alcohol en gel de al menos 60% y no más del 80%.
10. Se contará con jabón en gel, toallas y agua potable en los servicios sanitarios.
11. Se contará con un basurero con tapa, abatible o de pedal, de uso exclusivo para el desecho de guantes, u otro tipo de desechos que provengan del uso personal (Ej. pañuelos desechables); así mismo se deberá cambiar la bolsa cada vez que sea necesario.
12. Practicar en todo momento el protocolo de tosido y estornudo establecido por el Ministerio de Salud.

### 3.3. Medidas de control al salir de la Institución.



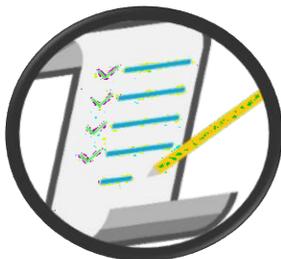
- Una vez terminada la conferencia de prensa deberán retirarse de forma ordenada y sin aglomeraciones.
- Se debe retirar el tapabocas y se debe depositar en el recipiente que se encuentra a la par del lavamanos a la par de la caseta del oficial de seguridad.
- Realizar el lavado de manos con agua y jabón al menos durante 20 a 30 segundos.
- Al salir, la inspección por parte del oficial de seguridad se hará sin contacto directo y que la persona sea la que manipule sus elementos.

### 3.4. Medidas de seguridad al llegar a su lugar de habitación.



1. No toque ningún objeto al ingreso a su casa de habitación sin antes desinfectarte por completo.
2. Disponga de un lugar seguro en su casa de habitación donde podrá:
  - Quítese los zapatos y desinfectelos.
  - Quítate la ropa exterior e introdúzcala en una bolsa para lavarla.
  - Deja todos los artículos de uso personal tales como llaves, dinero, lotería entre otros en una caja en la entrada a su casa de habitación.
3. Dúchate, si no puedes lávate bien todas las partes expuestas (cuello, manos, muñecas, cara, etc.)
4. Limpia o lava según corresponda todos los artículos personales, los cuales estuvieron expuestos tales como anteojos, teléfonos, lapiceros, datafonos, entre otros.

### 3.5. Medidas administrativas en la logística para la conferencia de prensa.



1. Todo el personal tanto interno como externo que participe en el proceso de la ejecución de la conferencia de prensa deberá lavarse las manos al ingresar al auditorio, portar careta o mascarilla y guantes.
2. Los funcionarios de la Institución y la prensa deberán mantenerse siempre a una distancia de 1.8 metros entre cada persona y persona.
3. Antes de que cada moderador realice su participación, se le debe brindar alcohol gel para que limpie sus manos; una vez finalizada su participación, se debe limpiar la superficie que se manipulo al igual que desinfectar los micrófonos.
4. Sólo se permitirá el acceso de un periodista a la vez en el escenario para entrevistas, deben esperar el turno que le asignará la periodista de la Junta.
5. La persona que asista como encargado de limpieza en la Institución debe portar:
  - Guantes.
  - Careta o Cubrebocas.
6. No se permitirá el ingreso de ningún funcionario, de la Junta de Protección Social, ni de los medios de comunicación si presenta síntomas de tos, fiebre y problemas respiratorios.

#### NOTA:

La Junta de Protección Social se reserva el derecho de admisión ante el incumplimiento de las medidas recomendadas en este protocolo.

MARILIN SOLANO  
CHINCHILLA  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por MARILIN SOLANO  
CHINCHILLA (FIRMA)  
Fecha: 2020.06.14  
16:05:00 -06'00'

## ANEXO 10 PROTOCOLO PROGRAMA RUEDA DE LA FORTUNA COVID -19

### Objetivo:

Con base en las directrices emitidas por el Ministerio de Salud, y con el fin de vigilar y prevenir la propagación del virus COVID-19 en la Junta de Protección Social, en resguardo de los funcionarios, visitantes y vendedores de lotería; se establecen las siguientes recomendaciones, con el objetivo de minimizar el impacto del virus y reducir la posibilidad de generar nuevos casos para su propagación.

### 1. Alcance:

Aplica para la realización del Programa la Rueda de la Fortuna.  
Estas medidas preventivas están basadas en los lineamientos nacionales vigentes.  
Se sugiere estar pendientes de las disposiciones nacionales para la actualización respectiva, durante el período que dure la pandemia.

## Protocolo Prevención COVID-19 Programa Rueda de la Fortuna

### 2. Disposiciones generales:

1. A los participantes que se encontraban previamente seleccionados para asistir el sábado 21 de marzo del año en curso en sus diferentes metodologías de participación, (participantes por raspa directa, participantes seleccionados en programas anteriores), se les informará de forma previa su la fecha en la que se reprograma su participación, y se les comunicara el siguiente protocolo el cual es de acatamiento obligatorio.
2. En caso de tener síntomas de tos, fiebre, dificultad respiratoria, o haber estado en contacto cercano con personas (convivientes, familiares y otras que hayan estado en el mismo lugar que una persona positiva, mientras el caso presentaba síntomas, a una distancia menor de 2 metros), o haber compartido espacio sin guardar la distancia interpersonal con una persona afectada por el COVID-19, lo deberá comunicar inmediato al Departamento de Lotería, vía telefónica, con al menos un día hábil antes del Programa al que fue citado.

## ANEXO 10 PROTOCOLO PROGRAMA RUEDA DE LA FORTUNA COVID -19

### 3.1 Ingreso a la Institución

El ingreso será por el parqueo de la Junta de Protección Social, ingresará únicamente la persona que participará en la Rueda de la Fortuna<sup>1</sup>

1. Si ingresa a pie deberá:



- Portar con un tapabocas o careta de seguridad, con el fin de evitar que las gotículas de saliva puedan entrar en contacto con el personal del Junta de Protección Social o con los usuarios de los servicios a la Institución.
- Al ingreso habrá un personero de la Junta de Protección Social el cual estará realizando tomas de temperatura y evaluando la presencia de tos, dificultad para respirar, o cualesquiera síntomas relacionados con gripa a todo el personal que ingrese (sin excepción)
- Una vez descartada la existencia de algún síntoma relacionado con el COVID-19 deberán trasladarse al lavamanos que se encuentra a la par de la caseta del oficial de seguridad para lavarse las manos siguiendo el protocolo respectivo. (el cual se encuentra visible en el lugar)
- Posterior a ello deberá aguardar respetando siempre los 2 metros de distancia una de otra para esperar las indicaciones del oficial de seguridad o de algún personero de la Junta de Protección Social le indique que pueda ingresar, con el fin de garantizar que la capacidad instalada no supere el 50%.de la capacidad instalada.
- Una vez dentro de las Instalaciones deberá respetar las distancias demarcadas en y ocupar únicamente las butacas que NO se encuentran bloqueadas para garantizar en todo momento el distanciamiento social recomendado por nuestras autoridades de salud.

<sup>1</sup> En caso de requerir la asistencia de un tercero hacerlo saber al momento en que se le contacta.

## PROTOCOLO PROGRAMA RUEDA DE LA FORTUNA COVID -19 Página 3

### 2. Si ingresa en vehículo deberá:



- Portar con un tapabocas o careta de seguridad, con el fin de evitar que las gotículas de saliva puedan entrar en contacto con el personal del Junta de Protección Social o con los usuarios de los servicios a la Institución.
- Al ingreso habrá un personero de la Junta de Protección Social el cual estará realizando tomas de temperatura y evaluando la presencia de tos, dificultad para respirar, o cualesquiera síntomas relacionados con gripa a todo el personal que ingrese (sin excepción)

Una vez descartada la existencia de algún síntoma relacionado con el COVID-19, el oficial de seguridad le guiará para que parquee su vehículo.

- Una vez que haya parqueado su vehículo en el lugar asignado deberá trasladarse al lavamanos que se encuentra a la par de la caseta del oficial de seguridad para lavarse las manos siguiendo el protocolo respectivo. (el cual se encuentra visible en el lugar)
- Posterior a ello deberá aguardar respetando siempre los 2 metros de distancia una de otra para esperar las indicaciones del oficial de seguridad o de algún personero de la Junta de Protección Social le indique que pueda ingresar, con el fin de garantizar que la capacidad instalada no supere el 50%.de la capacidad instalada.
- Una vez dentro de las Instalaciones deberá respetar las distancias demarcadas en y ocupar únicamente las butacas que NO se encuentran bloqueadas para garantizar en todo momento el distanciamiento social recomendado por nuestras autoridades de salud.

## PROTOCOLO PROGRAMA RUEDA DE LA FORTUNA COVID -19 Página 4

### 3.2 Medidas de Seguridad Dentro Del Auditorio Institucional:



1. Se realizará desinfección de los zapatos con la sustancia reglamentada la cual es por cada litro de agua – 20 cc de hipoclorito de sodio (cloros). Dicha desinfección se realizará por parte del oficial de seguridad.
2. El número de personas al interior debe garantizar una distancia mínima de 2 metros entre personas.
3. No se debe saludar de beso y de mano.
4. En caso de ser necesario dentro del auditorio se encuentran dispensadores de alcohol en gel.
5. Se Prohíbe acceso de comidas y bebidas.
6. Cada persona deberá de disponer instrumentos de personales (lapiceros, libretas, cableados, micrófonos).
7. Se deberá respetar las delimitaciones realizadas dentro del Auditorio en relación a los asientos bloqueados.
8. El auditorio deberá ser limpiado a profundidad un día antes del Programa y después del Programa volver a realizar una limpieza profunda.
9. Se dispondrá de alcohol en gel de al menos 60% y no más del 80%.
10. Se contará con jabón en gel, toallas y agua potable en los servicios sanitarios.
11. Se contará con un basurero con tapa, abatible o de pedal, de uso exclusivo para el desecho de guantes, u otro tipo de desechos que provengan del uso personal (Ej. pañuelos desechables); así mismo se deberá cambiar la bolsa cada vez que sea necesario.
12. Practicar en todo momento el protocolo de estornudo establecido por el Ministerio de Salud.

## PROTOCOLO PROGRAMA RUEDA DE LA FORTUNA COVID -19 Página 5

### 3.3. Medidas de control al salir de la Institución.



- Una vez terminado el Programa de la Rueda de la Fortuna deberán retirarse de forma ordenada y sin aglomeraciones.
- Se debe retirar el tapabocas y depositarlo en el recipiente que se encuentra a la par del lavamanos, a la par de la caseta del oficial de seguridad.
- Realizar el lavado de manos con agua y jabón al menos durante 20 a 30 segundos.
- Al salir del parqueo, una vez finalice la inspección por parte del oficial de seguridad, le corresponde a la persona la manipulación de sus propios objetos.

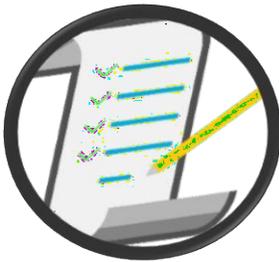
### 3.4. Medidas de seguridad al llegar a su lugar de habitación.



1. No toque ningún objeto al ingreso a su casa de habitación sin antes desinfectarte por completo.
2. Disponga de un lugar seguro en su casa de habitación donde podrá:
  - Quitarse los zapatos y desinfectélos.
  - Quitarse la ropa exterior e introdúzcala en una bolsa para lavarla por aparte.
  - Deje todos los artículos de uso personal tales como llaves, dinero, lotería entre otros en una caja en la entrada a su casa de habitación.
3. Ducharse, si no puede lavarse bien todas las partes expuestas (cuello, manos, muñecas, cara, etc.)
4. Limpiar o lavar según corresponda todos los artículos personales, los cuales estuvieron expuestos tales como anteojos, teléfonos, lapiceros, datafonos, entre otros.

PROCOLO PROGRAMA RUEDA DE LA FORTUNA  
COVID -19  
Página 6

### 3.5. Medidas administrativas en la logística del Programa de la Rueda de la Fortuna



1. Todo el personal tanto interno como externo que participe en el proceso de la ejecución del Programa de la Rueda de la Fortuna deberá lavarse las manos al ingresar al auditorio, portar careta o mascarilla y guantes en todo momento.
2. Los miembros fiscalizadores, funcionarios de la Institución y los participantes deberán mantenerse siempre a una distancia de 1.8 metros entre cada persona y persona.
3. Con respecto a los miembros fiscalizadores, se ubicarán de la siguiente manera:
  - Juez contravencional se ubicará en el set.
  - En la mesa permanecerán la Gerente General o su representante, así como la Gerente de Producción y Comercialización o su representante.
  - En las butacas se ubicará al representante de la Gerencia de Operaciones, el cual se ubicará en la mesa cuando las funciones así se lo demanden.
4. La labor de programación de los juegos electrónicos que realizan los fiscalizadores previos al programa, no se realizará en la cabina de transmisión donde se realiza habitualmente por temas de espacio, sino que se realizarán en la oficina de la jefatura del Departamento de Mercadeo, la cual se adaptó para que los funcionarios guarden la distancia debida.
5. En cuanto al digitador y el programador de juegos, se ubicarán en la mesa que está detrás de la mesa fiscalizadora, guardando la debida distancia uno del otro. La persona que se encarga de redes sociales y llamada telefónica se ubicará en la mesa que está detrás de la mesa fiscalizadora, únicamente cuando realice su función guardando la debida distancia, previo y posterior a esto, deberá ubicarse en las butacas a una distancia prudencial de la mesa.
6. Antes de que cada participante realice su participación, se le debe brindar alcohol gel para que limpie sus manos; una vez finalizada su participación, se debe limpiar la superficie del juego en el que participó (rueda o pantalla).
7. La persona que asista como encargado de limpieza en la Institución portara:
  - Guantes.
  - Careta o Cubrebocas.

PROTOCOLO PROGRAMA RUEDA DE LA FORTUNA  
COVID -19  
Página 7

8. En el área del camerino, donde se realiza la labor de peinado y maquillaje de los presentadores y de los participantes, se debe seguir con los siguientes lineamientos:
  - mantener el área de trabajo lo más ventilado.
  - intensificar las medidas de limpieza de las sillas y de todo objeto o superficie que entre en contacto con las personas que serán atendidas.
  - Mantener los instrumentos de maquillaje debidamente desinfectados.
  - Se atenderá únicamente a un participante a la vez.
  - La persona que realizará el maquillaje deberá usar mascarilla, cubrebocas o careta.
  - Deberá realizar lavado de manos antes de realizar el maquillaje y después, así como después de ir al servicio sanitario, antes y después de comer después de toser o estornudar.
  - Deberá evitar tocarse los ojos, la nariz o la boca mientras está atendiendo a una persona.
9. No se permitirá el ingreso de ningún funcionario, ya sea del SINART S.A. o de la Junta de Protección Social, si presenta síntomas de tos, fiebre y problemas respiratorios, para lo cual debe informar con anterioridad a su jefatura inmediata o al encargado de la asistencia a los sorteos (en el caso de funcionarios de la Junta) para que otro funcionario cubra su función durante ese día.

NOTA:

La Junta de Protección Social se reserva el derecho de admisión ante el incumplimiento de las medidas recomendadas en este protocolo.

Licda. Marilyn Solano Chinchilla.  
Gerente General

Licda. Evelyn Blanco Montero  
Gerente de Producción y Comercialización

MAUREEN GONZALEZ CAMBRONERO  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por  
MAUREEN GONZALEZ  
CAMBRONERO (FIRMA)  
Fecha: 2020.05.22 03:40:10 -12'00'

Licda. Maureen González Cambronero  
Unidad SOGARS