

## PROTOCOLO DE EMERGENCIAS HOTELES

**⚠ IMPORTANTE — LEA ANTES DE UNA EMERGENCIA**

Este documento debe estar impreso y visible en cada área de trabajo.  
Todo supervisor y colaborador debe conocer el protocolo de su propiedad.

**En caso de emergencia: MANTENGA LA CALMA, actúe en orden y NO mueva al colaborador a menos que sea seguro hacerlo.**

### 1. NÚMEROS DE EMERGENCIA — ACCESO RÁPIDO

#### Casa Palopó — Lago Atitlán

⚠ Por la ubicación geográfica de Casa Palopó, NO se cuenta con servicio de ambulancia privada. El traslado se coordina con Bomberos locales

ROL	NOMBRE	TELÉFONO
Bomberos Voluntarios (Panajachel)	Sede Sololá	7762-2759
Médico — Centro de Salud	Dr. Antonio Ruiz	4290-1116
Gerente Residente	Pablo Ybarra	3450 1909
Chef Ejecutivo	Jorge Peralta	5863 2418
Líderes Corporativos	Nancy Cifuentes Gabriela Estrada Hugo Cifuentes	3762 1735 5825 -0969 5000 6230

**Villa Bokéh — Antigua Guatemala**

ROL	NOMBRE / RECURSO	TELÉFONO
Alerta Médica (huéspedes, clientes y colaboradores)	Número afiliación 200050	<b>1711</b>
Bomberos Antigua (incendios / siniestralidad)	Bomberos Municipales La Chipilapa	<b>4144 2323</b>
Líderes del Hotel	Paula Jacobo César Flores Paolo Castillo	<b>3762-1735</b> <b>5166 9665</b> <b>5414 8913</b>
Líderes Corporativos	Nancy Cifuentes Gabriela Estrada Hugo Cifuentes	<b>3762 1735</b> <b>5825 -0969</b> <b>5000 6230</b>
Hospital (huéspedes y clientes)	Vitalmed Hospital Hermano Pedro o de acuerdo al seguro que cliente	<b>2339 9210</b> <b>7931-2100.</b>
Hospital (colaboradores IGSS)	IGSS / Seguro personal	

**2. PROTOCOLO GENERAL DE RESPUESTA — TODOS LOS CASOS**

*Ante cualquier emergencia médica, siga estos pasos en orden.*

<b>1</b>	<b>EVALÚE LA ESCENA</b> No se apresure. ¿Es seguro acercarse? ¿Hay peligro eléctrico, gases u objetos caídos? Si no es seguro, espere a los servicios de emergencia.
<b>2</b>	<b>LLAME AL SUPERVISOR O LÍDER EN TURNO INMEDIATAMENTE</b> El supervisor coordina la respuesta. Si el supervisor es el afectado, llame al gerente o a Recursos Humanos.

<b>3</b>	<p><b>LLAME AL SERVICIO CONTRATADO / EMERGENCIAS</b></p> <p>Use los números del servicio que corresponde según su propiedad. Ellos lo guiarán por teléfono paso a paso.</p>
<b>4</b>	<p><b>PERMANEZCA CON EL COLABORADOR</b></p> <p>No lo deje solo. Mantenga la calma y háblele. No lo mueva a menos que haya peligro inmediato.</p>
<b>5</b>	<p><b>BRINDE INFORMACIÓN CLARA</b></p> <p>Nombre completo, edad, síntomas, ubicación exacta. La persona al teléfono le dirá qué hacer. y datos del seguro</p>
<b>6</b>	<p><b>AVISE AL FAMILIAR DE CONTACTO</b></p> <p>Informe a Recursos Humanos para contactar a su contacto de emergencias. Mantenga comunicación hasta que llegue apoyo o familiar.</p>
<b>7</b>	<p><b>DOCUMENTE EL INCIDENTE</b></p> <p>Anote hora del incidente, hora de llamada y servicios notificados. Complete el reporte en las 24 horas siguientes.</p>



**RECUERDE: Para la mayoría de emergencias, LLAME primero al servicio contratado.**

Villa Bokéh: Alerta Médica 1711 | C3ntro y Oficinas: EMS 1500 | Casa Palopó: Médico 4290-1116 /  
Bomberos 7762-2759

*El operador lo guiará por teléfono con instrucciones precisas mientras llega la ayuda.*

### 3. PROTOCOLOS ESPECÍFICOS

Las siguientes dos situaciones requieren acciones inmediatas que NO pueden esperar instrucciones: actúe de inmediato y llame al servicio contratado en paralelo.

#### 3.1 Convulsiones (Crisis Epiléptica)

✔ SÍ HACER	✘ NO HACER
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llame al servicio contratado / INMEDIATAMENTE</li> <li>• Despeje el área alrededor del colaborador               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coloque algo suave bajo la cabeza</li> <li>• Afloje ropa apretada (corbata, cuello)                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voltéelo de lado (posición de recuperación)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Cronometre la duración de la convulsión               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanezca hasta que llegue la ambulancia</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NO sujete ni inmovilice al colaborador               <ul style="list-style-type: none"> <li>• NO ponga nada en la boca</li> <li>• NO le dé agua ni medicamentos</li> </ul> </li> <li>• NO traslade en moto o taxi particular</li> <li>• NO lo deje solo en ningún momento</li> </ul>



**TRASLADÉ SIEMPRE CON AMBULANCIA.** Una convulsión puede indicar una condición neurológica grave. NUNCA en moto, taxi o vehículo particular. Si dura más de 5 minutos: emergencia crítica.

#### 3.2 Posible Intoxicación Alimentaria

Si un huésped, cliente o colaborador reporta síntomas gastrointestinales posiblemente relacionados con alimentos servidos en la propiedad:


PASO	ACCIÓN	DETALLE
1	<b>AGRADECER</b>	Agradezca la comunicación: ‘Muchas gracias por informarnos. Lamentamos que se sienta así.’
2	<b>EMPATIZAR</b>	Expresar empatía sin asumir responsabilidad: ‘Sentimos mucho cómo se siente.’
3	<b>RECABAR INFORMACIÓN</b>	Hacer consultas al cliente como hora y día de consumo, platos ingeridos, cantidad de comensales, síntomas y desde cuándo.

		Internamente proceder a hablar inmediatamente con el Chef Ejecutivo, verificando producciones y la información necesaria para seguimiento del caso
4	<b>DOCUMENTAR Y ESCALAR</b>	Reporte INMEDIATAMENTE al Gerente Residente, Gerente de A&B y Gerente de Operaciones.
5	<b>INVESTIGAR</b>	Entreviste al personal de cocina y servicio, revise registros de limpieza, desinfección y microbiología.
6	<b>CERRAR CON EL CLIENTE</b>	El Gerente de A&B o Gerente Residente es quien habla con el cliente. Recepción transfiere la llamada.



### 3.3 Otras Emergencias — Guía por Teléfono

Para cualquier otra situación de emergencia médica, el procedimiento es siempre el mismo: llame al servicio contratado de su propiedad. El operador lo guiará con instrucciones precisas en tiempo real.

SITUACIÓN	QUÉ HACER MIENTRAS LLEGA AYUDA
<b>Paro cardíaco / pérdida de consciencia</b>	No mueva al colaborador. Inicie RCP solo si está capacitado. El operador lo guiará por teléfono.
<b>Herida o corte profundo</b>	Aplique presión directa con tela limpia. No retire objetos incrustados. Espere instrucciones del operador.
<b>Quemadura grave (ampollas o piel dañada)</b>	Cubra con tela limpia húmeda. No reviente ampollas. El operador indicará cómo manejarla y si requiere traslado.
<b>Dolor agudo</b>	Ayude al colaborador a recostarse en posición cómoda.. Espere indicaciones del médico
<b>Reacción alérgica severa</b>	Mantener al colaborador tranquilo y acostado. No dar alimentos ni medicamentos sin indicación. El operador guiará.
<b>Caída o trauma (golpe en cabeza, fractura)</b>	No mueva al colaborador. Estabilice si es posible. Espere al servicio de emergencias con instrucciones del operador.

 El operador del servicio contratado está capacitado para guiarle por teléfono. No actuar de memoria ante emergencias desconocidas — llame primero y siga las instrucciones que le den.

#### 4. REGLAS DE TRASLADO POR PROPIEDAD

 CASA PALOPÓ	 VILLA BOKÉH
<p>1° Médico Centro de Salud</p> <p>2° Bomberos locales</p> <p>3° IGSS como destino para colaboradores</p>	<p>1° Alerta Médica (1711)</p> <p>2° Bomberos Antigua (122)</p> <p>3° Hospital privado / IGSS</p>

#### 5. BOTIQÜN DE PRIMEROS AUXILIOS — CONTENIDO MÍNIMO

MATERIAL BÁSICO	MEDICAMENTOS Y EXTRAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gasas estériles (varios tamaños)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Vendas elásticas y de gasa</li> </ul> </li> <li>Esparadrapo / cinta adhesiva médica</li> <li>Guantes de látex (varios pares)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Tijeras médicas y pinzas</li> <li>Termómetro digital</li> <li>Férula / inmovilizadores</li> </ul> </li> <li>Manta de emergencia térmica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suero oral (rehidratación)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Alcohol al 70% y yodo                   <ul style="list-style-type: none"> <li>Agua oxigenada</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Analgésico (paracetamol / ibuprofeno)</li> <li>Antihistamínico (reacciones alérgicas)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Linterna pequeña</li> </ul> </li> <li>Este protocolo impreso</li> </ul>

*El botiqün debe revisarse mensualmente. El supervisor es responsable de mantenerlo completo. Registrar revisión con fecha y firma.*

## 6. REPORTE POST-EMERGENCIA

Todo incidente médico, sin importar su gravedad, debe documentarse dentro de las 24 horas siguientes.

REPORTE DE INCIDENTE MÉDICO
Fecha y hora del incidente: _____
Propiedad: <input type="checkbox"/> Casa Palopó <input type="checkbox"/> Villa Bokéh
Nombre del colaborador afectado: _____
Puesto / área: _____
Descripción del incidente: _____
Servicios de emergencia llamados: _____
Hora de llamada / hora de llegada: _____
Destino de traslado (hospital/clínica): _____
Familiar notificado: _____
Nombre y firma del supervisor: _____

## 7. CAPACITACIÓN Y RESPONSABILIDADES

### Responsabilidades del Supervisor

- Conocer este protocolo y asegurarse de que su equipo también lo conozca.
- Tener los números del servicio contratado y de emergencias guardados en su teléfono.
  - Verificar mensualmente el botiquín de primeros auxilios.
  - Coordinar la respuesta ante cualquier emergencia en su turno.
  - Completar el reporte de incidente dentro de las 24 horas siguientes.
- NO tomar decisiones de traslado sin consultar primero al servicio contratado o al médico de la propiedad.

**La respuesta correcta y calmada salva vidas.**

Villa Boké'h

HOTEL BOUTIQUE



CASA PALOPÓ

ATITLÁN GUATEMALA

Ante la duda, llame primero. El servicio contratado lo guiará.