



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN ANTE LA DETECCIÓN DE UN CASO SOSPECHOSO DE INFECCIÓN POR COVID-19 EN EL AEROPUERTO CÉSAR MANRIQUE LANZAROTE Y EN LOS ESTABLECIMIENTOS ALOJATIVOS

ÍNDICE

Justificación de los protocolos Aeroportuarios	3
Objetivo del protocolo	4
Protocolos de actuación en las instalaciones aeroportuaria	4
Protocolos de actuación en los Establecimientos Alojativos	7
Seguro de viaje con cobertura médica	9
Formulario de acceso entrada España SpTH	9
Seguro de Asistencia en Viaje – AXA España	10
Covid-19 Asistencia – 900 112 061	13

1. JUSTIFICACIÓN DE LOS PROTOCOLOS AEROPORTUARIOS

El Gobierno, reunido en Consejo de Ministros extraordinario presidido por el presidente, Pedro Sánchez, aprobó el 14 de marzo del 2020 declarar el estado de alarma en todo el territorio nacional para afrontar la situación de emergencia sanitaria provocada por el coronavirus COVID-19 en España.

El estado de alarma finalizó en todo el territorio nacional español el 21 de junio a las 00:00, dando comienzo a una nueva normalidad, en la que se permite la libre circulación de los ciudadanos a cualquier punto del país. Desde la fecha arriba mencionada, el Presidente del Gobierno anunció la reapertura de las fronteras con los países europeos, salvo con Portugal, que ha preferido esperar al 1 de julio por sus recientes rebrotes.

Sanidad Exterior controlará con cámaras termográficas la temperatura de los pasajeros internacionales en todos los aeropuertos de la red de Aena desde el 1 de julio y se digitalizará el registro de los datos de su localización por si fuera necesario un rastreo posterior. Los pasajeros deberán cumplimentar el formulario (**Public Health Passenger Locator Form**) que les facilitará las compañías aéreas en su aeropuerto de origen o bien los pasajeros podrán cumplimentarlo a través de <https://www.spth.gob.es/> del Ministerio de Sanidad, con ello se obtendrá un código QR que tendrá que mostrar (papel o móvil) en el control sanitario del aeropuerto.

Nuevo estado de alarma: El Gobierno aprobó el 25 de octubre de 2020 declarar el estado de alarma en todo el territorio nacional para contener la propagación de infecciones causadas por el SARSCoV-2. A los efectos del estado de alarma, la autoridad competente es el Gobierno de la Nación. El estado de alarma declarado por el Real Decreto 926/2020 finalizó a las 00:00 horas del día 9 de noviembre de 2020. El Consejo de Ministros aprobó el 3 de noviembre una prórroga del Estado de alarma por un periodo de 6 meses desde las 00:00 horas del 9 de noviembre de 2020 hasta las 00:00 horas del 9 de mayo de 2021, finalizando dicho día.

A partir del 7 de junio de 2021, (Orden INT/552/2021, de 4 de junio y Resolución de 4 de junio de 2021, de la Dirección General de Salud Pública) se exige, a los **pasajeros procedentes de países o zonas de riesgo**, Certificado de Vacunación, Certificado de Recuperación o Certificado de Diagnóstico (Las pruebas de amplificación de ácido nucleico molecular (NAAT), utilizadas para detectar la presencia del ácido ribonucleico (ARN) del SARS-CoV-2, y los test de detección de antígeno incluidos en la lista común de test rápidos de detección de antígeno para COVID-19, publicada por la Comisión Europea en base la Recomendación del Consejo 2021/C 24/01.). Quedan exceptuados los menores de 12 años.

La lista de países o zonas de riesgo, así como los criterios de inclusión en la misma, se encuentra publicada en la página web del Ministerio de Sanidad: <https://www.mscbs.gob.es/> y en la web SpTH: <https://www.spth.gob.es>. Como norma general, las listas se revisarán cada siete días.

A partir del 1 de julio 2021 estará disponible en todos los Estados miembros de la UE el [Certificado COVID Digital](#), herramienta que facilitará la movilidad de todos los ciudadanos en la UE durante la pandemia COVID-19. Más detalles del mismo, a través del siguiente [enlace](#) de la Web Oficial de la Unión Europea.

Desde el 12 de julio de 2021 (ORDEN de 12 de julio de 2021), se exige a los pasajeros, que entren en el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias procedentes del resto del **territorio nacional**,

por vía aérea o marítima, quedando excluidos los menores de 12 años, Certificado de Vacunación, Certificado de Recuperación o Certificado de Diagnóstico (Las pruebas de amplificación de ácido nucleico molecular (NAAT), utilizadas para detectar la presencia del ácido ribonucleico (ARN) del SARS-CoV-2, y los test de detección de antígeno incluidos en la lista común de test rápidos de detección de antígeno para COVID-19, publicada por la Comisión Europea en base la Recomendación del Consejo 2021/C 24/01.).

El 14 de julio de 2021, (Resolución de 9 de julio de 2021, de la Dirección General de Salud Pública, por la que se modifica la de 4 de junio de 2021) entra en vigor la modificación relativa a los controles sanitarios a realizar en los puntos de entrada a España, en la que se fija **el periodo de validez máximo de las pruebas diagnósticas de infección activa para SARS-CoV-2 en 72 horas en caso de las NAAT y en 48 horas en caso de las pruebas rápidas de antígeno**, considerando este periodo desde la fecha de la toma de la muestra.

El 03 de septiembre de 2021, (Resolución de 2 de septiembre de 2021, de la Secretaría General por la que se modifica las condiciones de acceso a los establecimientos turísticos de alojamiento de Canarias durante la pandemia COVID-19) el Gobierno de Canarias **amplía el periodo de validez del certificado Covid de vacunación (pauta completa) de 8 a 12 meses**, armonizándolo así con el tiempo establecido por la Unión Europea.

2. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

El objetivo de este protocolo de control consiste en detectar, dentro de las instalaciones aeroportuarias, a aquellos pasajeros que presenten una sintomatología (fiebre, tos seca, disnea, etc.) sospechosa de infección por coronavirus Covid-19 y, a su vez, identificar a los contactos estrechos del posible caso y, por consiguiente, tratar de evitar la cadena de transmisión.

3. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN LAS INSTALACIONES AEROPORTUARIAS

El Aeropuerto César Manrique Lanzarote actúa en este protocolo como escenario y su responsabilidad se limita a facilitar las infraestructuras necesarias para realizar los controles de temperatura, así como ayudar en la gestión de flujos de los pasajeros.

El procedimiento de detección de un caso sospechoso será el siguiente:

3.1 En la terminal de llegadas del Aeropuerto se controlará la temperatura de los pasajeros con cámaras termográficas y se digitalizará el registro de los datos de su localización.

Las cámaras térmicas detectan si la temperatura de las zonas expuestas del cuerpo es más elevada de lo normal (37.5 °C), es lo que se conoce como Temperatura Corporal Elevada (en adelante TCE). Los pasajeros que procedan de un país o zona de riesgo deberán presentar, obligatoriamente para poder entrar en España, Certificado de Vacunación, Certificado de Recuperación o pruebas diagnósticas de infección activa para SARS-CoV-2 en caso de las NAAT realizadas en 72 horas previas de su llegada a España, y en 48 horas en caso de las pruebas rápidas de antígeno, considerando este periodo desde la fecha de la toma de la muestra. Quedan exceptuados los menores de 12 años.

Más información detallada y actualizada en la siguiente web oficial del Gobierno de Canarias:

<https://www.holaislascanarias.com/viajar-a-las-islas-canarias/>

Los pasajeros de otra Comunidad Autónoma deberán presentar una PDIA negativa realizada 72 horas previas a la llegada a Canarias. Las pruebas admitidas son las pruebas de amplificación de ácido nucleico molecular (NAAT), utilizadas para detectar la presencia del ácido ribonucleico (ARN) del SARS-CoV-2 (entre las que se incluyen la RT-PCR, la TMA y la LAMP) y los test de detección de antígeno incluidos en la lista común de test rápidos de detección de antígeno para COVID-19, publicada por la Comisión Europea en base la recomendación del Consejo 2021/C 24/01. Quedan exceptuados los pasajeros vacunados con pauta completa dentro de los 8 meses previos al desplazamiento, o dentro de los 4 meses previos en el caso de haber recibido una dosis (se deberá de acreditar con documento oficial expedido por las autoridades competentes), los que hayan pasado la enfermedad (se acreditará por medio de un certificado expedido por la autoridad competente o por un servicio médico como mínimo 11 días después de la realización de la primera prueba diagnóstica NAAT con resultado negativo) y los menores de 12 años. Más información detallada y actualizada en la web oficial arriba mencionada.

3.2 Los pasajeros con temperatura superior a 37.5 °C y aquellos sobre los que se determine que existen sospechas de que pudieran padecer Covid-19 u otra patología transmisible tras el control visual o tras analizar la información contenida en el Formulario de Control Sanitario, deberán someterse a una evaluación sanitaria, que incluirá la valoración de su estado clínico y epidemiológico.

3.3 Si tras la primera evaluación sanitaria se confirma la sospecha de que el pasajero padece una patología que pudiera suponer un riesgo para la salud pública o si se trata de un contacto estrecho de Covid-19, el personal destinado a realizar los controles establecidos por Sanidad Exterior en el aeropuerto acompañará al pasajero que ha dado TCE a la sala habilitada para este cometido, donde se comprobará la TCE con un termómetro de infrarrojos. El punto de atención primaria está compuesto por dos auxiliares de enfermería y el punto de atención secundaria está compuesto por un médico y un enfermero.

3.4 En el supuesto de que un pasajero presente fiebre, deberá cumplimentar un cuestionario epidemiológico y se le realizará un triaje (método de selección y clasificación de pacientes), y dependiendo de su sintomatología, se comunicará el resultado mediante incidencia al 900112061. El personal médico del Equipo Covid-19 será quien notificará al paciente sospechoso o familiar cercano/acompañante quiénes de entre sus contactos estrechos deberán realizar cuarentena.

3.5 El personal médico del Equipo Covid-19 del 900112061 decidirá si el paciente es subsidiario de atención en urgencia hospitalaria (traslado por el SUC) o debe realizar aislamiento en domicilio o en un establecimiento alojativo concertado si es un visitante, en cuyo caso, la autoridad sanitaria competente activará al Consorcio de Seguridad y Emergencias de Lanzarote, a través del teléfono 928816308, para el traslado del pasajero, debiendo el Consorcio de Emergencias comunicar en el aeropuerto al Tour Operador o familiar del pasajero que este se encuentra bajo la custodia de la autoridad sanitaria. El paciente será acompañado, por el personal destinado a realizar los controles establecidos por Sanidad Exterior, al vehículo de traslado que estará estacionado en la zona establecida. El enfermero indicará las medidas de aislamiento y entregará al paciente la información por escrito.

3.6 Las incidencias transmitidas al 900112061 son valoradas diariamente por médicos del equipo de rastreo Covid-19 de Atención Primaria, e indicará al médico del equipo Covid-19 la realización de la prueba PCR en un límite máximo de 24 horas. Dicha prueba será realizada, preferentemente, en el lugar de aislamiento del paciente por el personal sanitario del equipo Covid. Los resultados se obtienen en menos de 24 horas y también se solicitan los anticuerpos, de esta manera se podrá clasificar el caso en:

- A. Caso descartado.
- B. Caso confirmado con infección activa.
- C. Persona con infección resuelta.

3.7 El médico del equipo Covid-19, será el responsable de comunicar el resultado al paciente:

- Resultado negativo, 10 días de cuarentena para el paciente que estará bajo supervisión médica hasta la realización de un 2º PCR.
- Resultado positivo, medidas de aislamiento para el caso y cuarentena para los contactos estrechos, en domicilio o centro alojativo según se dictamine.

3.8 El seguimiento de un caso positivo corresponde al equipo Covid-19.

3.9 El equipo de rastreo identificará los contactos estrechos, siendo el periodo a considerar desde 2 días antes del inicio de los síntomas del caso hasta el momento en el que el caso es aislado. Una vez identificados los contactos más estrechos, se procederá a contactar con cada uno de ellos, indicándoles las medidas de cuarentena domiciliaria y posteriormente se les citará para realizar la prueba PCR. El seguimiento de los contactos estrechos será realizado por el equipo de atención primaria correspondiente (se citará en la agenda específica de seguimiento de los contactos estrechos de caso Covid +).

3.10 El equipo de rastreo identificará a los contactos estrechos y si el caso sospechoso se confirma positivo, contactará con cada uno de ellos para indicarles las medidas de aislamiento domiciliario hasta citarles para realizar el primer test PCR en una instalación habilitada para este cometido (Covid-Auto). El seguimiento de los contactos estrechos será realizado por el equipo de atención primaria correspondiente (se citará en la agenda específica de seguimiento de los contactos estrechos de caso Covid +).

- En caso de PCR positivo, los pasajeros residentes en nuestra Isla realizarán la cuarentena en su domicilio y los turistas en el alojamiento concertado. A los casos positivos no se les hará una segunda prueba y se les dará el alta al décimo día, si en los tres días previos ha estado sin sintomatología.
- En caso de PCR negativo, la autoridad sanitaria indicará a los contactos estrechos las medidas de aislamiento hasta la realización de un segundo test, el cual se efectuará transcurridos, aproximadamente, 10 días del último contacto con el caso positivo. Si este segundo test PCR resultase nuevamente negativo, se suspenderán las medidas de aislamiento.

4. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS ALOJATIVOS

El protocolo establecido cuando un huésped de un establecimiento alojativo presente sintomatología (fiebre, tos seca, disnea, etc.) será el siguiente:

4.1 El establecimiento alojativo, previo a la reserva, informará a los clientes que deberán presentar, **Certificado de Vacunación** (pauta completa dentro de los 12 meses previos al desplazamiento, o haber recibido una dosis dentro de los 4 meses previos), **Certificado de Recuperación** (haber pasado la enfermedad con menos de 6 meses de antelación a la fecha del desplazamiento) o **test de diagnóstico de infección activa por COVID-19 con resultado negativo** realizado en las 72 horas previas a la llegada a Canarias. **Los niños menores de 12 años quedan exceptuados.** Los Certificados deben de estar acreditados por la autoridad competente. (**Decreto Ley 17/2020 , Resolución de 23 de junio de 2021 y Resolución de 2 de septiembre de 2021**).

Excepcionalmente, si el cliente no puede acreditar la realización de la prueba, pero demuestra disponibilidad para hacérsela, podrá acceder y pernoctar el tiempo imprescindible hasta obtener los resultados, aunque no podrá salir de su habitación (excepto para realizar el test y recoger los resultados). Se informará a los clientes de los laboratorios y centros autorizados donde pueden realizarse el test.

Los residentes en Canarias deberán acreditar la condición de residente canario y presentar una Declaración Responsable de no haber abandonado las Islas Canarias en los 15 días previos a la llegada al establecimiento alojativo y la no presentación de síntomas compatibles con COVID-19 en dicho periodo.

4.2 Si un cliente durante la estancia presenta síntomas, el establecimiento alojativo se pondrá en contacto con el 900112061 (servicio multilingüe) para solicitar asistencia sanitaria, y pasará la llamada a la habitación del huésped. El personal médico del 900112061 procederá a la activación del protocolo estimulado e indicará instrucciones al establecimiento alojativo.

Para llamadas desde teléfonos extranjeros se ha habilitado el siguiente **número de teléfono para la provincia de Las Palmas: +34 928846579**. Las llamadas son respondidas en castellano y **hay que pulsar la tecla 4 para inglés; 5 para alemán; 6 para italiano y 7 para francés**. Estas llamadas facturan como una llamada a cualquier otro número local.

4.3 El personal médico del **Equipo Covid-19** del 900112061 **indicará aislamiento en el propio establecimiento alojativo**. Sólo cuando lo indique el personal médico Equipo Covid el **huésped será trasladado al establecimiento concertado o si el huésped es subsidiario de atención en urgencia hospitalaria** (traslado por SUC). En el caso de que sea necesario el traslado, el 900112061 activará el servicio del Consorcio de Seguridad y Emergencias de Lanzarote a través del teléfono 928816308. Los sanitarios indicarán las medidas de aislamiento y entregarán al paciente la información por escrito, además también se indicará cuarentena los contactos estrechos.

4.4 En el supuesto caso de que un huésped necesite atención de urgencia por el SUC, este servicio se intentará prestar con la mayor discreción posible para evitar crear una alarma innecesaria en el establecimiento alojativo. El establecimiento facilitará, si fuese necesario, una habitación de apoyo logístico cercana a la del huésped para que el personal sanitario se coloque el equipo de protección individual (EPIs).

4.5 Las incidencias transmitidas al 900112061 son valoradas diariamente por médicos del equipo

de rastreo Covid-19, los cuales indicarán a los sanitarios la realización de la prueba PCR en un límite máximo de 24 horas. Dicha prueba será realizada, preferentemente, en el lugar de aislamiento del paciente por el personal sanitario del equipo Covid. Los resultados se obtienen en menos de 24 horas y mediante la detección de los anticuerpos se podrá clasificar el caso.

4.6 El médico o personal sanitario del equipo Covid-19 será el responsable de comunicar el resultado al paciente:

- Resultado negativo, alta de aislamiento preventivo.
- **Resultado positivo, el equipo sanitario Covid-19 indicará medidas de aislamiento para el caso y cuarentena para los contactos estrechos en el propio establecimiento alojativo, en el concertado, o traslado hospital (punto 4.3).**

* En el establecimiento concertado se admitirá el acompañamiento de un familiar del paciente, si este fuese dependiente o menor de edad.

4.7 El equipo de rastreo Covid-19 solicitará al establecimiento alojativo los datos de los huéspedes y trabajadores que han tenido contacto con el paciente para tener identificados a los posibles contactos estrechos.

4.8 El equipo de rastreo, una vez identificados los **contactos estrechos y si el caso sospechoso se confirma positivo**, contactará con cada uno de ellos para indicarles las medidas de aislamiento domiciliario hasta citarles para realizar el primer test en una instalación habilitada para este cometido. El equipo Covid-19 citará a los huéspedes en el Covid-Auto, si estos disponen de un coche de alquiler, de lo contrario el Equipo Covid-19 gestionará el traslado al Covid-Auto a través del Consorcio de Seguridad y Emergencias de Lanzarote.

- **En caso de PCR positivo**, los trabajadores del establecimiento alojativo realizarán la cuarentena en su domicilio y los huéspedes en el alojamiento o en el alojamiento concertado Covid, según indicaciones sanitarias.
- **En caso de PCR negativo**, la autoridad sanitaria tendrá en cuenta dos supuestos:
 - **Contacto estrecho inmunizado** (vacunación pauta completa y transcurridos 14 días), se le indicará alta para viajar con recomendaciones.
 - **Contacto estrecho no inmunizado**, se le indicará aislamiento y realización de un segunda PCR, a los 7/10 días. Si este segunda PCR resultase nuevamente negativo, se suspenderán las medidas de aislamiento.

4.9 El seguimiento de los contactos estrechos será realizado por el equipo de atención primaria correspondiente (se citará en la agenda específica de seguimiento de los contactos estrechos de caso Covid +).

4.10 El seguimiento de un caso positivo corresponde al equipo Covid-19.

4.11 En el caso de que los clientes se realicen un test diagnóstico de infección activa por COVID-19, antes de su salida, porque el país de origen lo requiera, y resultarán positivos, el Laboratorio/Centro Médico, además de comunicarlo al cliente con el informe resultado test, también deberán comunicarlo al SCS Covid-19, según el protocolo establecido. El equipo Covid-19 activará el protocolo Covid positivo.

5. SEGURO COVID ISLAS CANARIAS

Los turistas que posean un seguro de viaje con cobertura médica, se procederá a realizar los trámites correspondientes para sufragar los gastos ocasionados de su estancia en el establecimiento concertado, así como otros gastos que puedan incurrir en el procedimiento de los protocolos anteriormente citados.

Por el contrario, los turistas que no posean un seguro de viaje estarán cubiertos con la póliza de seguro de asistencia en viaje que el Gobierno de Canarias ha suscrito con AXA España, de aplicación a todos los turistas que se alojen en establecimientos turísticos reglados, tanto extranjeros como nacionales. Los servicios sanitarios dará traslado a los Gestores Covid.

Protocolo de actuación ante la aparición de síntomas y/o resultado de test positivo:

Procedimiento:

1. Ante la aparición de síntomas y/o resultado de test positivo, el turista debe llamar inmediatamente a la línea de atención sanitaria COVID en Canarias: 900 112 061.

Para llamadas desde teléfonos extranjeros se ha habilitado el siguiente **número de teléfono** para la provincia de **Las Palmas: +34 928846579**. Las llamadas son respondidas en castellano y **hay que pulsar la tecla 4 para inglés; 5 para alemán; 6 para italiano y 7 para francés**. Estas llamadas facturan como una llamada a cualquier otro número local.

2. La línea 900 indicará al turista cómo actuar en función de su sintomatología.

Una vez se haya obtenido resultado de test positivo, la línea 900 derivará la llamada al equipo de Gestores COVID (atención multilingüe), que pasarán desde ese momento a ser los interlocutores del turista hasta el fin de su aislamiento/cuarentena.

3. Durante la primera llamada, los Gestores COVID realizarán una serie de preguntas al paciente, con el fin de determinar si cumple con los requisitos para acogerse a las coberturas del seguro del Gobierno de Canarias.

Se adjunta descripción de las coberturas y condiciones de los asegurados.

Las Autoridades Sanitarias pueden modificar los procesos y plazos recogidos en este documento en función de la evolución y nueva información que se disponga de la infección por el coronavirus (SARS-CoV-2).

6. FORMULARIO DE ACCESO ENTRADA ESPAÑA SpTH

Clicando en el siguiente [enlace](#) podrá acceder y descargar el formulario de acceso de entrada a España por vía aérea o marítima.

Protocolo de actuación ante la aparición de síntomas y/o resultado de test positivo

Action Protocol due to the appearance of COVID symptoms and/ or positive test result

Procedimiento:

1. Ante la aparición de síntomas y/o resultado de test positivo, el turista debe llamar inmediatamente a la línea de atención sanitaria COVID en Canarias: **900 112 061**.

Para llamadas desde teléfonos extranjeros se han habilitado las siguientes líneas: +34 922 842 279 y +34 928 846 579. La atención es multilingüe: puede elegirse idioma marcando la extensión correspondiente: 4 para inglés; 5 para alemán; 6 para italiano; y 7 para francés.

2. La línea de asistencia indicará al turista cómo actuar en función de su sintomatología.

Una vez haya obtenido resultado de **test positivo**, la línea derivará la llamada al equipo de **Gestores COVID** (atención multilingüe), que pasarán desde ese momento a ser los interlocutores del turista hasta el fin de su aislamiento/ cuarentena.

Procedure:

1. If a person presents symptoms compatible with COVID and/or has tested positive, he/she should immediately call the COVID health care line in the Canary Islands: **0034 900 112 061**.

In order to enable **calls from international phone numbers**, two additional lines are available for tourists: **+34 922 842 279** and **+34 928 846 579**. The service is multilingual by dialing the corresponding extension: 4 (English), 5 (German), 6 (Italian) and 7 (French).

2. The health care line will give instructions to the patient according to their symptomatology.

Once the **positive test result** has been confirmed, the person will be redirected to the **COVID Team** (multilingual assistance).

The **COVID Team** will become the tourist's interlocutors from that moment to the end of their isolation/ quarantine.

3. Durante la primera llamada, los **Gestores COVID** realizarán una serie de preguntas al paciente, con el fin de determinar si cumple con los requisitos para acogerse a las coberturas del seguro del Gobierno de Canarias.

REQUISITOS:

- ✓ ***Dar positivo*** en COVID durante sus vacaciones programadas en Canarias
- ✓ ***Hospedarse en un alojamiento turístico regulado***
- ✓ ***No superar*** sus vacaciones en el archipiélago ***los 30 días de duración***
- ✓ ***Carecer de seguro privado*** que pueda hacerse cargo de su situación (COVID)

En caso de que el turista cumpla con todos los requisitos arriba expuestos, los **Gestores COVID** darán parte a la aseguradora, que procederá a la apertura de expediente y activación de las coberturas para el paciente y sus familiares directos (aunque sus familiares no hayan dado positivo). Asimismo, los **Gestores COVID** informarán al turista de la documentación necesaria, para que la aseguradora pueda agilizar los trámites.

Ejemplos **no cubiertos por la póliza:**

Turistas alojados en residencias privadas/casas de familiares o de amigos

Turistas en estancia de larga temporada (más de un mes)

Acompañantes del paciente sin vínculo familiar que deban hacer aislamiento preventivo

Turistas que hayan dado positivo con posterioridad a la fecha programada de salida.

3. During the first call, the **COVID Team** will ask the patient a series of questions, in order to determine if they meet the requirements to benefit from the insurance coverage of the Government of the Canary Islands.

REQUIREMENTS:

- ✓ ***To have tested positive*** for COVID during their booked holidays in the Canary Islands
- ✓ ***To be staying in a regulated tourist accommodation***
- ✓ ***To have booked holidays in the Canary Islands for a maximum of 30 days***
- ✓ ***To lack private insurance*** that could take care of their situation (COVID coverage)

In case all the above mentioned requirements are met, the **COVID Team** will notify the insurer, which will proceed to open the file and activate the coverage for the patient and their family members (even if their relatives have not tested positive). Likewise, the **COVID team** will inform the tourist about the necessary documentation, so that the insurer can expedite the procedures.

Examples **not covered by the policy:**

Tourists staying in second homes / at relatives' or friends'

Long-term tourists (longer stays than 30 days)

Travel companions without family ties who must enter a period of preventive isolation.

Tourists who have tested positive after the scheduled departure date.

COBERTURAS PÓLIZA GOBIERNO DE CANARIAS:

EXTENSIÓN DE ESTANCIA: El tiempo de aislamiento lo determinan las autoridades sanitarias en función de la sintomatología del paciente y su evolución. De manera estandarizada, en España se establece un periodo de 10 días desde la detección del positivo. En el caso de que el establecimiento en el que se estuviera alojando el turista no pudiera prolongar su estancia en aislamiento, se le trasladaría a un hotel arca. **El límite de cobertura de nuestra póliza es de 5.000 € y/o 15 días a contar desde la finalización de la reserva inicial del paciente.**

TRASLADOS: Los gastos de traslados están cubiertos, incluyendo el coste por el **cambio o la emisión de nuevos vuelos/ ferry de retorno para el enfermo y sus familiares directos.**

GASTOS MÉDICOS: están cubiertos los derivados directa y exclusivamente del tratamiento por COVID (no otras dolencias), **hasta un máximo de 4.500 €, con una franquicia inicial de 100 €.**

CANARY ISLANDS GOVERNMENT POLICY COVERAGE:

EXTENSION OF STAY: The isolation time is determined by the health authorities based on the patient's symptoms and their evolution. In Spain the standardized procedure is a period of 10 days established from the detection of the positive. If the accommodation where the tourist was staying could not extend his/ stay in isolation, he/she would be transferred to an ark hotel. **The coverage limit by our insurance is € 5,000 and / or 15 days from the end of the patient's initial reservation.**

TRANSFERS: Transfer expenses are covered, including the cost for the **change or the issuance of new return flights / ferry for the patient and their direct relatives.**

MEDICAL EXPENSES: those derived directly and exclusively from the treatment for COVID (other ailments are not covered), **up to a maximum of € 4,500, with an initial franchise of € 100.**



NORMAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD



Realiza una higiene de manos frecuente con agua y jabón, o gel hidroalcohólico.



Mantén una distancia social al menos 1,5 metros con las personas con las que no convivas.



Al toser o estornudar, cúbrete la boca y la nariz con pañuelos desechables y tíralos a la basura.



Uso obligatorio de mascarilla por adultos y niños mayores de 6 años en espacios cerrados de uso público (exceptuando la ingesta de alimentos) y en espacios al aire libre donde no sea posible mantener la distancia de seguridad interpersonal de 1,5m.

Ante la aparición de síntomas, llame al teléfono:

900 112 061



FIEBRE



TOS SECA



FALTA DE AIRE



NORMAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD



Realiza una higiene de manos frecuente con agua y jabón, o gel hidroalcohólico.



Mantén una distancia social al menos 1,5 metros con las personas con las que no convivas.



Al toser o estornudar, cúbrete la boca y la nariz con pañuelos desechables y tíralos a la basura.



Uso obligatorio de mascarilla por adultos y niños mayores de 6 años en espacios cerrados de uso público (exceptuando la ingesta de alimentos) y en espacios al aire libre donde no sea posible mantener la distancia de seguridad interpersonal de 1,5m.

Ante la aparición de síntomas, **contacte con recepción**



FIEBRE



TOS SECA



FALTA DE AIRE