

Nuevo Coronavirus (COVID-19)

Departamento de Salud Pública del Condado de Los Ángeles Manejo de Clientes y Visitantes que no cumplen las reglas

A medida que se abren negocios en todo el condado de Los Ángeles y más personas se aventuran a regresar a lugares públicos, es muy importante que todos sigan cumpliendo con los requisitos de distanciamiento físico y las prácticas de control de infecciones, como el uso de cobertores faciales. Desafortunadamente, algunas empresas o lugares pueden encontrarse en la difícil posición de manejar a los clientes o visitantes que, sabiendo o sin saberlo, no cumplen con las reglas. El propósito de este documento de orientación es proporcionar algunas herramientas para prepararse antes, durante y después de un incidente con una persona que no cumple las reglas.

ANTES

- Cree equipos de Supervisores/Empleados para su negocio:
 - La función de este equipo es tener reuniones periódicas entre el personal y los supervisores para crear, revisar y evaluar las medidas de seguridad para el personal.
 - Los supervisores y el personal deben trabajar juntos para desarrollar medidas de seguridad para manejar situaciones en las que un cliente no cumple con los protocolos de salud pública o de la empresa, incluido el uso de cobertores faciales.
 - Asegúrese de que todo el personal haya sido capacitado sobre las medidas de seguridad, incluido el reconocimiento cuando un cliente no cumple las reglas, así como las estrategias de la empresa sobre cómo remediar la situación. La capacitación también debe incluir medidas de reducción que podrían ser necesarias si el cliente continúa negándose a cumplir.
 - Las medidas de seguridad deben incluir cómo el resto del personal y los supervisores pueden brindar apoyo en situaciones en las que un cliente puede no querer cumplir las reglas.
 - Estos equipos se pueden utilizar para garantizar la seguridad general del negocio.
- Cree un plan de comunicaciones:
 - Comparta mensajes en las redes sociales, las páginas web de la empresa y otras comunicaciones de clientes o visitantes que describan la política de la empresa sobre el uso de cobertores faciales y otras prácticas de distanciamiento físico y control de infecciones.
 - Coloque [carteles](#) grandes y claramente visibles en todo el establecimiento que indiquen la necesidad de usar cobertores faciales y sobre las otras medidas de control de infecciones según lo ordena el Departamento de Salud Pública. Otros [carteles](#) para los clientes están disponibles en el sitio web del Departamento de Salud Pública del Condado de Los Ángeles.
 - Comparta tarjetas impresas en varios idiomas que describan las medidas de seguridad requeridas por los clientes. Estas tarjetas pueden usarse como referencia para el personal o pueden ser usadas por el personal con dominio limitado del inglés para compartir con los clientes que no cumplen las reglas.
- Considere tener cobertores faciales o pantallas faciales adicionales disponibles en el sitio para ofrecerlos a cualquier persona que venga al negocio sin uno.
- Maximice las oportunidades para que los clientes o visitantes hagan uso de los servicios de forma remota, como el servicio de entrega sin contacto o las compras en línea.

Nuevo Coronavirus (COVID-19)

Departamento de Salud Pública del Condado de Los Ángeles Manejo de Clientes y Visitantes que no cumplen las reglas

- Para las empresas que no tienen personal, considere instalar cámaras para registrar lo que sucede en su empresa. Se debe colocar señalización adicional para que las personas sepan que están siendo grabadas.
 - Esto puede ayudar a disuadir a los clientes de no cumplir las reglas si saben que están siendo grabadas.

DURANTE

Si un cliente ingresa a su negocio y no usa un cobertor facial (o se quita el cobertor facial mientras recorre el negocio), considere los siguientes pasos para que cumpla con las reglas. Los siguientes pasos pueden modificarse para que coincidan con el plan de seguridad de la empresa:

1. Establezca a un solo miembro del personal para que se acerque al visitante o cliente y que le recuerde con calma y cortesía las reglas de la tienda. Esto ayudará a limitar la exposición a varios miembros del personal.
 - El personal puede referirse tanto a los carteles como a las tarjetas mencionadas anteriormente.
2. Ofrezca un cobertor facial si el establecimiento tiene extras para el público.
3. Si el cliente declara que su proveedor médico le ha aconsejado que no use un cobertor facial ofrezcale el servicio de entrega sin contacto o servicios en línea o cualquier otra forma en la que se puedan brindar los servicios, pero indíquele que igual deberán salir de la instalación. Asegúrese de aclarar que al cliente no se le niega el servicio, sino simplemente la entrada a las instalaciones porque no está usando un cobertor facial.
4. Si el cliente sigue sin cumplir, reitere que nadie puede ingresar a las instalaciones comerciales si no está usando un cobertor facial debido a la actual crisis de COVID-19 y debido a la Orden de Salud Pública del Condado. Avise al cliente que puede regresar cuando tenga un cobertor facial.
5. Cuando los clientes que violan la directiva del cobertor facial son muy perturbadores, amenazadores u hostiles, se debe llamar al 911 y se debe pedir a las fuerzas del orden que ayuden y, si corresponde, que retiren a los clientes de las instalaciones.

DESPUÉS

- Interroge al personal involucrado tan pronto como sea posible después de que ocurran los incidentes.
 - Estos incidentes pueden ser muy estresantes para los miembros del personal y es importante darles la oportunidad de expresar sus inquietudes y plantear problemas que puedan abordarse para mejorar las respuestas en el futuro.
 - Estos incidentes también se pueden mencionar en la próxima reunión del equipo de Supervisores/Empleados para discutir las oportunidades de mejora con todos los miembros del personal.
- Considere la posibilidad de rotar a las personas asignadas para atender a los visitantes o clientes que no cumplan con las normas para que una sola persona no sea constantemente responsable de esta tarea.
- Realice cualquier limpieza adicional que pudiera ser necesaria en las áreas donde la persona sin cobertor facial visitó dentro del establecimiento.