



Dear guest,

These past few weeks have been different to us all, as we are living a new reality. Covid-19 has impacted not only our health, but also our daily environment, our plans, jobs and businesses. As a society, we must keep on moving forward with our normal lives as we trust you and your family are staying safe and healthy.

Redwood Villas stands together with the nation in this fight against the pandemic. We continue to operate normally while our staff is being trained in maintaining hygiene and sanitization standards.

We want to take this opportunity to share with you that we have implemented at our hotel precautionary health and hygiene measures, while staying committed to our values of Passion for Service, Trust, Human Warmth, Congruence, Respect, Integrity, Joy and Honesty.

We understand that due to this situation your travel plans have been affected, therefore we have adjusted our policy, we now offer free cancellation one or two days before check-in.

For over six years, our main objective has been our guests and their comfort. Even amidst these challenging times, the one thing that stands out our personalized warm service of our front-line staff who are serving our guests with the characteristic of a second home that has become the hallmark of our company.

During these moments, your safety and health are very important to us and we remain committed to being prepared to welcome you back at Redwood Villas very soon!



Dear guest:

We reaffirm that the health and well-being of our clients, colleagues and communities are very important issues. That is why we want to communicate the prevention measures at Redwood Villas for your tranquility.

The coronavirus outbreak (COVID-19) is a rapidly changing situation from the perspective of public health, and we are committed to keeping you informed and cared as a valuable Redwood Villas Client.

Redwood Villas San Luis Potosí with its spacious villas, streets and public areas offers you stays and very specific sanitary measures to avoid any contact.

When booking a stay within the state of San Luis Potosí, you can be confident that we are doing everything possible to offer you this accommodation. We closely follow information from the World Health Organization (WHO), the Centers for Disease Control and Prevention (CDC) and local health agencies to inform us of news regarding COVID-19, and we adopted the recommendations of governments and public health entities.

If you are making plans for the future or need to make a new reservation, it is important to have the flexibility to cancel them if necessary. Therefore, we offer you free cancellation until one or two days before check-in.

We express our condolences to the people affected by this incident and we value the work of health professionals, local communities and governments around the world that are at the forefront of the fight to contain the coronavirus. We are closely following the progress of COVID-19 and have taken precautionary measures to guarantee a safe stay in our hotels around the world.

### **1. Prevention Measures:**

- Always have available water, soap, paper towels and toilet paper available in the toilets.
- Promote the indispensable and adequate hand washing, using soap and water (attached hand washing technique).
- Have antibacterial gel in the different areas of the hotel, front desk, restaurant and public spaces. Applying it to all the people who enter the facilities.
- Use of the digital thermometer both with hotel collaborators and with our clients upon entering the facilities.
- Promote the proper use of disposable tissues when coughing or sneezing and / or using the label sneeze covering nose.
- Remove salt shakers, ashtrays, vases and centerpieces from restaurant tables.
- Promote healthy distances with a buffet breakfast service delivered directly to the door of the villa (room service).



- Intensive and frequent disinfection of all contact surfaces with 0.1% chlorine solutions or sanitizers (among others, tables, kitchen, bathrooms, doors, floors, door handles, common use areas, counters, chairs, keyboards, mouse, telephones, television remote control units, cable and air conditioning, pens, keys, elevator boards, computer keyboards, menu cards, suitcases).
- Increase the frequency of rigorous cleaning in the front desk area, which has the most contact.
- Promote the disinfection of all contact surfaces with personnel sanitizer or disinfecting wipes.
- Clean and sanitize air conditioning ducts and systems very frequently.
- Having properly chlorinated water in all hotel facilities in the ranges from 0.2 to 1.5 mg / l.
- Control of our collaborator's health status with the necessary facilities to remain at home in case of illness.
- Minimum separation of 2 meters between people.
- Cover mouth and nose with a handkerchief when coughing or sneezing or using the inside corner of the elbow.
- Avoid hand shaking or kissing.
- Avoid touching your face with hands.
- Avoid sharing glasses, plates, cutlery, food and drinks.
- Avoid attending crowded places.
- Staff training on how to safely perform cleaning tasks and use of personal protective equipment and hygiene to prevent disease.
- Have the required stock of hygiene protection equipment (gloves, face masks).

## **2. In case of future patients infected or with suspected COVID-19 infection;**

- Accommodation of an isolated villa for future infected or suspected patients with COVID-19 infection.
- The food service must be provided outside the villa.
- The distance with this type of guest must be greater than one meter and must carry a mandatory N-95 mask.
- The feeding utensils must be washed with soap and water, disinfected in a special form with a 0.1% managed chlorine solution, handling them with gloves.
- The bedding and the guest's clothes with suspected infection must be handled in a plastic bag separately and washed with chlorine or hypochlorous acid, peroxide hydrogen and dried at high temperatures.
- Disinfection of floors, walls, contact surfaces (furniture, walls, floors, door knobs, etc.) where a guest with required attention for Coronavirus must have a special treatment according to the recommendations issued in the guidelines for the Prevention of Infections for People with COVID-19; which include a higher chlorine concentration in the water used for disinfection on surfaces corresponding to 10 ml per liter (approximately half a domestic glass for each bucket with 10 liters),



additionally these guidelines refer to the three bucket method: primary cleaning with disinfectant soap and water, rinse water and chlorinated water in the proportion described.

- The application of these measures is important to guarantee the adequate operation of the hotel in safety conditions for guests, users and employees.

Sincerely, General Management



Querido huésped,

Estas últimas semanas han sido diferentes para todos nosotros, ya que estamos viviendo una nueva realidad. Covid-19 ha impactado no solo nuestra salud, sino también nuestro ambiente diario, nuestros planes, trabajos y negocios. Como sociedad, debemos seguir avanzando con nuestras vidas normales, ya que confiamos en que usted y su familia se mantengan seguros y saludables.

Redwood Villas se une a la nación en esta lucha contra la pandemia. Continuamos operando normalmente mientras se capacita a nuestro personal para mantener los estándares de higiene y desinfección.

Queremos aprovechar esta oportunidad para compartir con ustedes lo que hemos implementado en nuestro hotel, medidas preventivas de salud e higiene, al tiempo que nos mantenemos comprometidos con nuestros valores de Pasión por el Servicio, Confianza, Calidez, Congruencia, Respeto, Integridad, Alegría y Honestidad.

Entendemos que, debido a esta situación, sus planes de viaje se han visto afectados, por lo tanto, hemos ajustado nuestra política, donde ahora ofrecemos cancelación gratuita uno o dos días antes del check-in.

Durante más de seis años, nuestro objetivo principal ha sido nuestros huéspedes y su comodidad. Incluso en estos tiempos difíciles, lo único que destaca es nuestro cálido servicio personalizado de nuestro personal de primera línea que atiende a nuestros huéspedes con la característica de un segundo hogar que se ha convertido en el sello distintivo de nuestra empresa.

¡Durante estos momentos, su seguridad y salud son muy importantes para nosotros y seguimos comprometidos a estar preparados para darle la bienvenida a Redwood Villas muy pronto!



Estimado cliente:

Reafirmamos que lo más importante es la salud y bienestar de nuestros clientes, colegas y comunidades. Es por ello que queremos comunicarle las medidas de prevención que tomamos en Redwood Villas para su tranquilidad.

El brote de Coronavirus (COVID-19) es una situación rápidamente cambiante desde la perspectiva de la salud pública, y nos comprometemos a mantenerle informado y a cuidarlo como un valioso cliente de Redwood Villas.

Redwood Villas San Luis Potosí con sus amplias villas, calles y áreas públicas le ofrece estadías y medidas sanitarias muy específicas para evitar cualquier posible contagio.

Al reservar una estancia dentro del estado de San Luis Potosí, puede tener la confianza de que estamos haciendo todo lo posible para ofrecerte dicho alojamiento. Seguimos de cerca la información de la Organización Mundial de la Salud (OMS), los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) y los organismos de salud locales para informarnos de las novedades en cuanto al COVID-19, y adoptamos las recomendaciones de los gobiernos y las entidades de salud pública.

Si estás haciendo planes para el futuro o necesitas hacer una reservación nueva, es importante tener la flexibilidad para cancelarlos en caso necesario. Por eso, te ofrecemos cancelación gratuita hasta uno o dos días antes de hacer el check-in.

Expresamos nuestras condolencias a las personas afectadas por este acontecimiento sin precedentes y valoramos la labor de los profesionales de la salud, las comunidades locales y los gobiernos de todo el mundo que ocupan la primera línea de la lucha para contener el coronavirus.

Seguimos con atención el avance del COVID-19 y hemos tomado medidas de precaución para garantizar una estancia segura en nuestro hotel.

#### **1- Medidas preventivas:**

- Siempre tener disponible agua, jabón, toallitas de papel y papel higiénico en los sanitarios.
- Promover el indispensable y adecuado lavado de manos, usando agua y jabón (se adjunta técnica de lavado de manos).
- Disponer de gel anti bacterial en las diferentes áreas del hotel, recepción, restaurante y espacios públicos. Aplicándolo a todas las personas que ingresan a las instalaciones.
- Uso del termómetro digital tanto con los colaboradores del hotel como con nuestros clientes al ingresar a las instalaciones.



- Promover el uso adecuado de pañuelos desechables al toser o estornudar y/o usar el estornudo de etiqueta cubriendo la nariz.
- Retirar de las mesas del restaurante saleros, ceniceros, floreros y centros de mesa.
- Promover la sana distancia con servicio de desayuno tipo buffet entregado directamente a la puerta de la villa (servicio al cuarto).
- Desinfectar de manera intensiva y frecuente todas las superficies de contacto con los usuarios con soluciones de cloro al 0.1% o sanitizantes (entre otros, mesas, cocina, baños, puertas, pisos, manijas de puertas, áreas de uso común, mostradores, sillas, teclados, mouse, teléfonos, unidades de control remoto de televisión, cable y aire acondicionado, plumas, llaves, tableros de elevadores, teclados de computadoras, cartas menú, maletas).
- Incrementar la frecuencia de limpieza rigurosa en el área de recepción ya que es una de las de mayor contacto. Así como implementar el check in directo en su habitación.
- Promover entre el personal la desinfección de todas las superficies de contacto con sanitizante ó toallitas desinfectantes.
- Limpiar y sanitizar de manera muy frecuente los ductos y sistemas de aire acondicionado.
- Contar con el agua debidamente clorada en todas las instalaciones del hotel en los rangos de 0.2 a 1.5 mg/l.
- Control del estado de salud de los trabajadores con las facilidades necesarias de permanecer en su domicilio en caso de enfermedad.
- Separación mínima de 2 metros entre personas.
- Cubrir boca y nariz con un pañuelo al toser o estornudar o utilizando el ángulo interior del codo.
- Evitar saludar de mano o de beso.
- Evitar tocarse la cara con las manos.
- Evitar compartir vasos, platos, cubiertos, alimentos y bebidas.
- Evitar asistir a lugares concurridos.
- Capacitación al personal sobre cómo realizar las tareas de limpieza de forma segura y el uso de equipos de protección individual e higiene para prevenir enfermedades.
- Contar con el stock requerido de equipo de protección para la higiene para nuestros colaboradores (guantes, cofia, cubrebocas).

## **2- En caso de tener futuros pacientes infectados o con sospecha de infección de COVID-19;**

- Asignación de una villa aislada para futuros pacientes infectados o con sospecha de infección de COVID-19.
- El servicio de alimentación deberá ser proporcionado fuera de la misma.
- La distancia con este tipo de huésped debe ser mayor a un metro y deberá de portar de manera obligatoria mascarilla N-95.



- Los utensilios de alimentación deben ser lavados con agua y jabón, pero desinfectados en forma especial con una solución de cloro manejada al 0.1%, manejándolos con guantes.
- La ropa de cama y del huésped con sospecha de infección debe ser manejada en bolsa de plástico por separado y utilizar cloro en su lavado o ácido hipocloroso, peróxido de hidrógeno y secado a altas temperaturas.
- La desinfección de pisos, paredes, superficies de contacto (mobiliario, paredes, pisos, perillas de puertas, etc.) donde haya permanecido un huésped con requerimiento de atención por Coronavirus debe de tener un tratamiento especial de acuerdo a las recomendaciones emitidas en los lineamientos para el Proceso de Prevención de Infecciones para las Personas con COVID-19; que incluyen una concentración de cloro mayor en el agua usada para la desinfección en superficies correspondientes a 10 ml por cada litro (aproximadamente medio vaso doméstico por cada cubeta con 10 litros), adicionalmente estos lineamientos hacen referencia al método de los tres baldes: limpieza primaria con agua y jabón desinfectante, agua para enjuagado y agua clorada en la proporción descrita.
- La aplicación de estas medidas es importante para poder garantizar el adecuado funcionamiento del hotel en condiciones de seguridad para los huéspedes, usuarios y empleados.

Atentamente: Dirección General





Redwood Villas  
EXTENDED STAY

# How to Handwash?

WASH HANDS WHEN VISIBLY SOILED! OTHERWISE, USE HANDRUB

 **Duration of the entire procedure: 40-60 seconds**



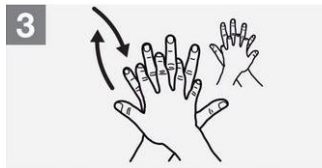
Wet hands with water;



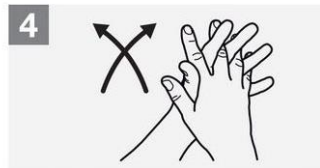
Apply enough soap to cover all hand surfaces;



Rub hands palm to palm;



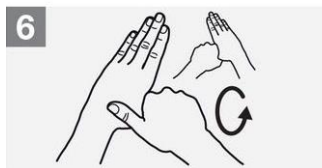
Right palm over left dorsum with interlaced fingers and vice versa;



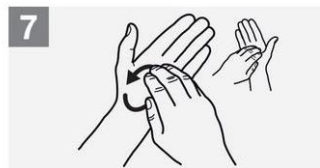
Palm to palm with fingers interlaced;



Backs of fingers to opposing palms with fingers interlocked;



Rotational rubbing of left thumb clasped in right palm and vice versa;



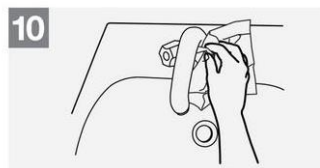
Rotational rubbing, backwards and forwards with clasped fingers of right hand in left palm and vice versa;



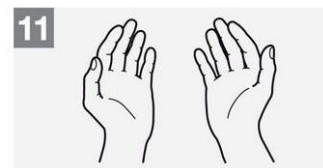
Rinse hands with water;



Dry hands thoroughly with a single use towel;



Use towel to turn off faucet;



Your hands are now safe.



World Health Organization

Patient Safety

A World Alliance for Safer Health Care

SAVE LIVES

Clean Your Hands

All reasonable precautions have been taken by the World Health Organization to verify the information contained in this document. However, the published material is being distributed without warranty of any kind, either expressed or implied. The responsibility for the interpretation and use of the material lies with the reader. In no event shall the World Health Organization be liable for damages arising from its use. WHO acknowledges the Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG), in particular the members of the Infection Control Programme, for their active participation in developing this material.



Redwood Villas  
EXTENDED STAY

# ¿Cómo desinfectarse las manos?

¡Desinfectese las manos por higiene! Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias

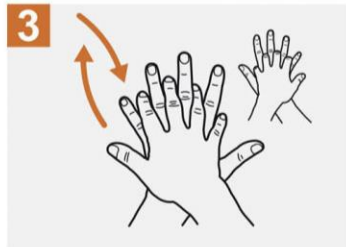
**⌚ Duración de todo el procedimiento: 20-30 segundos**



Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies;



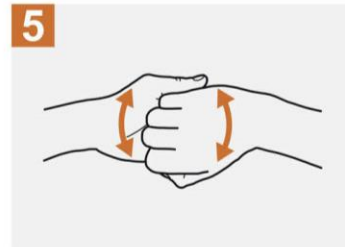
Frótese las palmas de las manos entre sí;



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



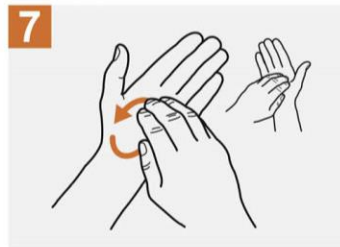
Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



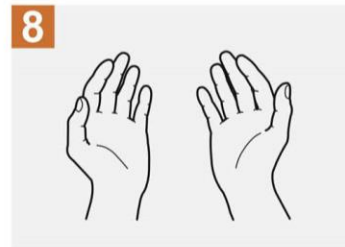
Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



Una vez secas, sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES

Clean Your Hands

La Organización Mundial de la Salud ha tomado todas las precauciones razonables para comprobar la información contenida en este documento. Sin embargo, el material publicado se distribuye sin garantía de ningún tipo, ya sea expresa o implícita. Compete al lector la responsabilidad de la interpretación y del uso del material. La organización Mundial de la Salud no podrá ser considerada responsable de los daños que pudiere ocasionar su utilización. La OMS agradece a los Hospitales Universitarios de Ginebra (HUG), en particular a los miembros del Programa de Control de Infecciones, su participación activa en la redacción de este material.