

Gestión de calidad en el Área de Alimentación del Hospital Regional Universitario Carlos Haya

Ángel Caracuel García¹

Introducción

El acceso físico y económico por parte de todas las personas y en todo momento a *suficientes* alimentos *inocuos y nutritivos*, para satisfacer las necesidades alimenticias y sus preferencias en cuanto a la alimentación, para llevar una *vida atractiva y sana*, es uno de los objetivos perseguidos por la *FAO*.

Para conseguirlo la *Unión Europea* ha optado por considerar la cadena alimentaria en su *integridad*, desde la producción primaria hasta el consumo: "*de la dehesa a la mesa*", utilizando como herramienta el *análisis del riesgo* para garantizar un alto nivel de *protección de los consumidores*.

La restauración hospitalaria se encuadra en la *restauración social*, institucional o colectiva ya que se vincula con establecimientos que poseen una clientela cautiva, es decir, con individuos que tienen pocas alternativas para elegir puesto que su situación les obliga a comer en ese lugar, y en ocasiones también carecen de recursos para considerar otras posibles opciones.

Es un tipo de restauración institucional en el que, normalmente, además de no poder elegir lo que quieren consumir, se caracteriza porque los consumidores están enfermos y por consiguiente tienen las *defensas bajas, apetito delicado o caprichoso*, y en algunos casos tienen *restringido el aporte de algún nutriente* o dificultad en la deglución.

La restauración hospitalaria *afecta directamente a la salud de los pacientes* ya que una inadecuada alimentación atenta contra su salud y una correcta alimentación acorta el período de recuperación. Además es el *segundo factor en importancia a la hora de valorar la calidad asistencial* por parte de los enfermos y sus acompañantes (después de la atención-amabilidad del personal sanitario).

¹ Doctor en Veterinaria. De la Real Academia de Ciencias Veterinarias de Andalucía Oriental. Veterinario Bromatólogo del Hospital Regional Universitario Carlos Haya

El Hospital Regional Universitario *Carlos Haya* está compuesto por cuatro pabellones: General, Materno-Infantil, Civil y Ciudad Jardín y tiene una capacidad de *1.225 camas*. El Área de Alimentación cuenta con la colaboración de un “*Proveedor Único*” en el aprovisionamiento y almacenamiento de materias primas, y la elaboración, emplatado y servicio de habitaciones lo realiza personal estatutario propio mediante un sistema tradicional en “*Línea Caliente*”, contando con una *Cocina Central* en un edificio independiente y una Zona de Emplatado y Distribución de las diferentes dietas en cada uno de los 4 Pabellones. Existen 228 puestos de trabajo propios del Hospital que producen anualmente alrededor de *400.000 menús* (desayuno, almuerzo, merienda y cena) según un Código de Dietas, diseñado por la Unidad de Nutrición Clínica y Dietética, que está compuesto por 22 dietas que se repiten cada 11 días.

Las *razones* que pueden llevar al *Servicio de Alimentación* de un Hospital Público a implantar este Sistema Integrado son múltiples y en el caso concreto del Hospital Regional Universitario Carlos Haya han sido:

. *Obligación* reflejada en la legislación alimentaria (RD 2207/95 y RD 3484/00) de la implantación de un *Sistema de Autocontrol* constituido por Planes Generales de Higiene (Prerrequisitos) y Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC). En nuestro caso esta exigencia era fundamental para poder abrir las nuevas instalaciones ya que necesitaba la inscripción en el Registro General de Industrias Alimentarias al tratarse de una *Cocina Central*.

. *Insatisfacción de los pacientes* con respecto a la calidad de la comida, reflejada en las encuestas realizadas por el propio Hospital y por el Servicio Andaluz de Salud (SAS).

. Profesionales con *poca motivación y falta de reconocimiento* de su trabajo en la dimensión social.

. La Norma UNE-EN *ISO 9001:2000 no garantiza* la salida al mercado de un alimento seguro ya que no tiene alcance para los aspectos de Seguridad Alimentaria.

Objetivos

. Garantizar que los alimentos puestos a disposición de los pacientes sean *seguros* (suficientes), *inocuos* y *nutritivos* (FAO).

. Asegurar la eficacia del servicio a los usuarios para *satisfacer las necesidades* y *expectativas* que tienen respecto al Hospital.

. *Prevenir* y *Corregir la aparición de desviaciones* respecto a los requisitos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

. *Mejorar de forma continua* la gestión y la eficacia de los servicios ofrecidos a los pacientes y a todos los ciudadanos que se acerquen a este Hospital Regional Universitario.

. *Potenciar* entre los profesionales la idea de *servicio al ciudadano* al que deben dirigirse todos nuestros esfuerzos.

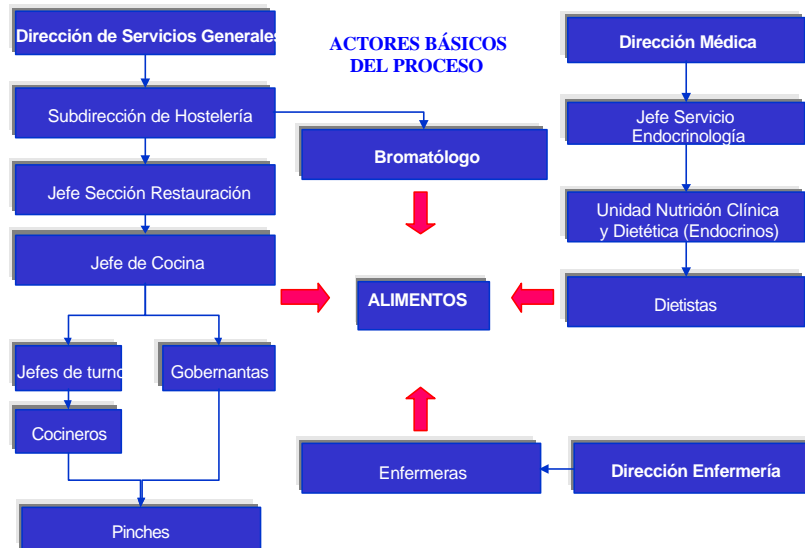
Metodología

De forma general un *Sistema de Gestión de la Calidad* es el conjunto de elementos o actividades adecuadamente coordinados que sirven para orientar, dirigir, planificar, controlar y mejorar una organización en todo lo referente al *cumplimiento de los requisitos* (necesidades y expectativas) de los diferentes clientes.

Partiendo de la base de que "*sólo se puede mejorar lo que está escrito*" y de que "*sólo se puede mejorar lo que se mide*", se procedió en primer lugar al diseño, desarrollo e implantación de un Sistema de Autocontrol basado en la metodología HACCP durante los años 2.000 y 2.001, posteriormente se procedió, durante el año 2.002, junto con otros servicios del Hospital, al diseño y desarrollo de un Sistema de Calidad basado en la Norma UNE-EN ISO 9001:2000, para finalmente *integrar ambos sistemas* con la ayuda del estándar danés HACCP DS 3027-E.

Se utilizó como referencia el RD 2207/95, *el Codex Alimentarius* y la Guía para la Evaluación, por los Servicios de Control Oficial, de los Sistemas de Autocontrol: HACCP y PGH.

Los actores básicos de este proceso se reflejan en el siguiente organigrama:



El diagrama de flujo básico de la actividad del Servicio de Alimentación se recoge en el siguiente cuadro:



Para realizar todo lo anterior se siguió el siguiente cronograma:

Cronograma										
	3ºT-00	4ºT-00	1ºT-01	2ºT-01	3ºT-01	4ºT-01	1ºT-02	2ºT-02	3ºT-02	4ºT-02
Formación										
Pgh										
Appcc										
Implantación										
Aprobación										
Validación										
Formación										
Catálogo										
Matrices										
Fichas										
Mapas										
Documentación										
Integración										
Implantación										
Auditoría										
Certificación										

Resultados

- Un *Sistema de Gestión Integrado (SGI)* con un alcance de la totalidad del Servicio de Alimentación: "Elaboración en la Cocina Central y Distribución de los diferentes Menús", que contiene:

- . *Política y planificación* de la calidad, incluyendo aspectos de seguridad alimentaria y compromiso de suministro de recursos para garantizar la eficacia de la Seguridad Alimentaria.
- . *Responsabilidad, Autoridad y Comunicación*: equipo responsable, mecanismo de comunicación interna, etc.
- . *Enfoque al cliente*.
- . Asignación del personal adecuado que tenga cargo de responsabilidad en el SGI.
- . Formación en *técnicas de auditorias*, ciencia y tecnología de los alimentos, técnicas estadísticas de muestreo, higiene alimentaria.
- . Control de los *Procesos Productivos*: documentación de vigilancia, capacidad del proceso, mantenimiento preventivo, diseño higiénico y limpieza, contaminaciones cruzadas, materiales de desecho, fallos en el sistema informático, control ambiental.
- . Control del *Diseño*.
- . Compras: *control de proveedores*, subcontratistas, materias primas.

- . *Identificación y Trazabilidad*: retirada de productos de la cadena alimentaria y procedimientos de emergencia.
 - . Control de *dispositivos de seguimiento y medición*: calibrado de equipos.
 - . *Inspección y Análisis*: conformidad con los requisitos de seguridad alimentaria en materias primas, productos intermedios y productos finales.
 - . *Acciones Preventivas y Correctivas*: tratamiento de productos no conformes.
 - . *Auditorias Internas*: fundamental para evaluar y mantener el SGI.
 - . Confianza en la identificación y mantenimiento de los *Puntos de Control Críticos (PCC)*.
 - . *Precisión y fiabilidad* de los resultados.
-
- Cumplimiento de la *legislación alimentaria* y de las recomendaciones Codex.
 - *Estandarización* de los procesos.
 - *Personal formado*, informado y motivado.
 - Lenguaje común y Transparencia.
 - Menor tiempo de adaptación del personal nuevo.
 - Organización enfocada al cliente/paciente/usuario.
 - *Certificación externa*: no sólo lo hacemos bien sino que una organización externa certifica que lo hacemos bien.
 - *Mejora Continua*.

Conclusiones

- *Es posible unir criterios de calidad y de inocuidad alimentaria*: “se garantiza que los alimentos puestos a disposición del cliente/paciente/usuario cumplen las especificaciones en su totalidad y que son seguros”.
- *La participación de todo el personal es fundamental* y se consigue profesionales implicados y motivados que consideran su trabajo con suficiente reconocimiento desde la dimensión social consiguiéndose que:

- . Relacionen recompensa con rendimiento.
- . Retroalimentación precisa y oportuna

- Se consigue que el *cliente/paciente/usuario esté satisfecho*, ya que la seguridad en los productos alimentarios es el requisito básico para satisfacer la primera necesidad de todo cliente.

Bibliografía

- Caracuel A, Ortiz A, Roque R. Instauración de autocontroles en el área de restauración con una estructura de proveedor único. I Congreso Nacional de Ciencia y Tecnología de los Alimentos. Granada (2001).
- Caracuel A. La restauración hospitalaria en Andalucía: situación actual. Anales de la Real Academia de Ciencias Veterinarias de Andalucía Oriental, Vol. 15, nº 1: 211-225 (2.002).
- Caracuel A, Roque R, Gimeno, M y Galiana, C. Implantación de un sistema integrado de gestión de la calidad en el servicio de alimentación. IV Jornadas Nacionales y II Europeas de Innovación en Servicios Generales Hospitalarios, Foro de Servicios Hospitalarios, Albacete: 113-114 (2.003).
- Codex Alimentarius
- Conejo J, Peinado J y Vallino M^a. Guía para la Evaluación, por los Servicios de Control Oficial, de los Sistemas de Autocontrol: HACCP y PGH. Servicio de Higiene de Alimentos y Gestión de Laboratorios. Dirección General de Salud Pública y Participación. Consejería de Salud. Junta de Andalucía (1.999).
- RD 2207/95, de 28 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene relativas a los productos alimenticios.
- RD 3484/00, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas.
- UNE- EN ISO 9001:2000, Norma española. AENOR (2.000).
- Norma Danesa DS 3027-E. Seguridad alimentaria de conformidad con HACCP. Requisitos que han de cumplir las empresas productoras de alimentos y sus subcontratistas (1998).