

Hoteles saludables

Aspectos sanitarios de la dirección hotelera

Ion Ander Sustatxa,

Veterinario y asesor en Seguridad Alimentaria para Laboratorios Araba

La demanda en el sector de la hotelería es, hoy por hoy, tan diversa que podemos encontrar oferta para todos los gustos y necesidades del mercado. Diseño, innovación, nuevos productos y servicios que pretenden no dejar un solo cabo suelto ante cualquier deseo, actual o futuro, por parte de nuestros potenciales clientes.

No obstante, el aspecto “salud”, es el axioma principal, que sin lugar a dudas, representa el punto de partida hacia un servicio de calidad. Entendemos ésta, como la respuesta acertada, ante los deseos o requerimientos de nuestros clientes y por tanto, sea cual sea el perfil de nuestros usuarios, todos exigirán un HOTEL SALUDABLE.

¿Qué entendemos como un hotel saludable?

Aquel establecimiento que, independientemente de su categoría, su ámbito de trabajo, su espacio de mercado o sus tarifas, permite el consumo de productos y el uso de sus instalaciones, sin causar un daño directo o indirecto a la salud de sus usuarios. Esto es, que mantiene un nivel de riesgo sanitario aceptable y razonable.

Esta definición puede ser tan amplia, que podría implicar incluso aspectos tales como la prevención de riesgos o elementos de seguridad. Pero estos suponemos que ya habrán sido abordados en el momento del diseño y el proyecto de construcción del establecimiento.

Los asesores sanitarios podemos colaborar, dentro de nuestro campo, en el momento del estudio de nuevos proyectos, pero el objeto de este artículo es más bien, revisar los sistemas e instrucciones en hoteles ya activos. Podemos actuar, desde la dirección, para adecuar la situación actual a los nuevos requerimientos del mercado, proponiendo medidas de mejora que actúen disminuyendo los niveles de riesgo tanto para los productos alimenticios, AyB, como para el control de los medios, agua, aire.

¿Cuáles son los elementos que debemos vigilar?

A. ALIMENTOS INOCUOS

De entrada, el departamento de alimentos y bebidas debiera disponer de sistemas de aseguramiento de la inocuidad de los alimentos que dispensa tanto a sus clientes como a sus empleados. Estos sistemas van desde la elaboración, desarrollo, implementación, actualización y mejora del APPCC, hasta sistemas globales como la Q, ISO 9000:2000 o ISO 22000. Podríamos llegar a la aplicación de otros como la IFS o BRC, pero estos últimos, nacidos de los requerimientos de las grandes plataformas de distribución alimentaria, tienen una adaptación más compleja en el área de los comedores colectivos y por tanto obedecerían más a necesidades concretas originadas por la decisión, en el seno de la grandes cadenas hoteleras, de fomentar el uso de cocinas centrales, como plataformas de distribución hacia establecimientos menores de la misma cadena. Es decir, unidades nodriza, a modo de catering. En nuestro entorno, ya se está trabajando en este sentido, con proyectos a medio y largo plazo.



Debemos de tener en cuenta que desde el sistema de calidad más sencillo hasta el más complejo, todos ellos deben de adaptarse al tipo de hotel que nos ocupa. No obstante, sin olvidar el carácter obligatorio del APPCC que en cualquier caso es punto de partida del resto de sistemas globales y que es de ley que cualquiera de ellos pivote sobre el desarrollo de este.

El APPCC, de acuerdo a las últimas reflexiones en cuanto a la flexibilización sobre su elaboración e implantación, deberá partir de planes genéricos, de acuerdo a los estándares, y desarrollarse hasta los más complejos y completos programas en función de la actividad que desarrolle y el volumen al que opta atender. Es decir, dependerá si en nuestro establecimiento dispensamos solo café y pastelería envasada o tenemos *room service*, platos combinados, carta, menú del día, lunch, banquetes y convenciones de 100, 150 o más de 300 pax. Incluso podríamos valorar la necesidad de registrarnos sanitariamente como catering, para lo cual no nos bastaría con la autorización sanitaria sino que precisaríamos de registro sanitario.

Reglamentación ref. Comedores colectivos:

- R.D. 3484/2000.BO 12/1/01. Normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas.
- R.U.E.178/2002, por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad Alimentaria.
- Órdenes y decretos con carácter autonómico.
- Orden O. 15/3/02.BOPV 25/4/02 Condiciones sanitarias y la clasificación de los comedores colectivos y de los establecimientos no industriales de elaboración de comidas preparadas para el consumidor final en la C.A.P.V.
- Orden O.20/3/03.BOPV 18/6/03 (Catering) Condiciones sanitarias y la clasificación de los establecimientos de elaboración de comidas para su distribución a colectividades y/o venta en establecimientos minoristas y hostelería. (cocinas centrales e industrias de platos preparados).

B. LEGIONELLA CONTROLADA

Un aspecto cada vez importante en el campo sanitario de la hotelería es la legionella. Desde la presentación en los medios de comunicación de los primeros casos de legionella, hasta hoy, tanto el rigor de las sucesivas leyes al respecto, como en cuanto las entidades, públicas y privadas, que se encargan de la comunicación y vigilancia de nuevos brotes, la consideración de la legionella como una amenaza real en los establecimientos públicos hace que

esta sea una asignatura pendiente en cuanto a formación de los directivos de hoteles.



Es más, unidades hoteleras con servicios adicionales de talasoterapia, spa, gimnasios etc. nos obliga a prestar una especial atención a este aspecto. Sin olvidar la reglamentación en los depósitos de incendios.

Un grave error en la política de gestión de la dirección hotelera, suele ser el de dejar en manos de empresas de mantenimiento aspectos como la prevención de legionella. Estas empresas nacidas de planteamientos bien diferentes, como son la DDD (desratización, desinsectación y desinfección) o instaladores de climatización realizan su labor de acuerdo los requerimientos legales al respecto pero las verificaciones suelen realizarse por parte de laboratorios independientes. Como resultado, tenemos una falta de conexión informativa global entre los aplicadores y los microbiólogos. De esta forma, si no hay un conocimiento en profundidad de la dirección hotelera suele generarse una situación de carencia en la realización de proyectos globales o planes de calidad que se hacen imprescindibles a la hora de abordar con eficacia un sistema de calidad del tipo PPCL o plan de prevención y control de legionella.

Al hablar de prevención de legionella PPCL, presentamos un sistema de vigilancia en puntos críticos para la presencia, proliferación y propagación tanto en el medio agua (Agua Caliente Sanitaria) como en el medio aire (Climatización).



Reglamentación legionella:

- R.D. 865/2003
- Norma UNE 100030/2001.
- Norma UNE 9000:2000
- Norma UNE 14001
- Decretos y órdenes con carácter autonómico.

C. POTABILIDAD DEL AGUA FRÍA DE CONSUMO

Si hemos hablado del agua desde el punto de vista del control de legionella, la utilización del agua como elemento de consumo como tal o la aplicación de esta en aspectos culinarios, nos obliga a mantener una vigilancia sobre la misma. Las autoridades sanitarias, más concretamente el departamento de negociado de aguas, supervisan los análisis y cloraciones que se realizan en

nuestras instalaciones, tengan o no depósitos o aljibes propios.



En este apartado hablaremos del sistema CSAC, como el plan para el control sanitario del agua de consumo. Al igual que en el PPCL desarrollaremos una herramienta en la que detallaremos la instalación, sus puntos críticos, los

tratamientos de cloración, las vigilancias, verificaciones y medidas correctoras si las hubiere. Además de un proceso de mejora continua.

- R.D. 140/2003
- Norma UNE 100030/2001.
- Norma UNE 9000:2000
- Norma UNE 14001
- Decretos y órdenes con carácter autonómico.

D. CALIDAD DEL AIRE, CONTROL MEDIOAMBIENTAL

El último aspecto a tener en cuenta. La calidad del aire en los ambientes hoteleros ya forma parte de los foros sobre cualificación hotelera. Los aspectos a tener en cuenta en este apartado pueden ser tan numerosos como nuestra exigencia o la de nuestros clientes nos la requiera: Determinación de la



microbiología ambiental. Recuento e identificación, de hongos, bacterias y levaduras, Determinación de la temperatura y humedad ambiental. Control de la ventilación o aire renovado, Determinación del CO₂ y CO, o de otro tipo de gases, medición de la humedad y temperatura, Determinación de las partículas ambientales, fibras, ácaros y polen. (Método estático. Test Elisa), (Método dinámico. Captación por

aspiración), determinación de pesticidas residuales en el aire y en las paredes, determinación de compuestos orgánicos volátil, carbón activo, de formaldehído ambiental, Determinación de la acústica ambiental, Determinación de las radiaciones electromagnéticas ambientales (telefonías y transformadores.).

En general, debiera iniciarse una valoración somera en los ambientes comunes y aleatorios en alguna habitación para gérmenes generales como aerobios y mohos.

El sistema de vigilancia se englobará con el sistema de control del medio (aire) en forma de CMA.

Reglamentación:

- Norma UNE 100012, sobre higienización en sistemas de climatización.
- Norma ISO 14001

En conclusión, son varios los aspectos, desde el punto de vista sanitario en el campo hotelero. Conocerlos a fondo no es imprescindible, pero si debemos saber la importancia de los mismos en la seguridad de nuestros clientes.

Por el momento las grandes cadenas lo resuelven realizando auditorias periódicas. No obstante esto solo nos aporta información técnica sesgada, al respecto de los problemas que tenemos. En el futuro, ya se habla de seguimientos globales y próximos dentro de la propia compañía.

De momento, haremos una valoración de nuestra situación.....