



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones con la Sociedad Civil
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 1052/2023

Asunto: Deficiencias en el servicio de restauración / Hospital Universitario de Burgos / Resolución

Centro directivo: Consejería de Sanidad

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará V.I. el motivo de la queja era la deficiente calidad de la alimentación ofrecida en el Hospital Universitario de Burgos.

Según manifestaciones del autor de la queja, las comidas no están adecuadamente preparadas y son de baja calidad, presentan un exceso de cocinado que da lugar a que tanto carnes como pescados resulten duros y que junto con su presentación hace que no sean apetecibles.

Asimismo, pone de relieve que no hay variedad en la preparación del pescado y que en los tickets de cocina que llegan a los usuarios no se especifica la clase de pescado a que se refieren (aporta fotografías al respecto), así como que existen incongruencias entre lo indicado en el ticket y lo que en realidad se sirve. La misma apreciación sobre la falta de variedad se realiza también respecto a la fruta.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe, en el cual se hacía constar lo siguiente:

- Sobre la veracidad de los hechos objeto de la queja, se nos informa que la prescripción de la dieta de cada paciente la realiza el facultativo responsable de su atención, en función de su situación clínica y necesidades dietéticas.



La percepción que tienen los pacientes sobre la preparación de los alimentos, su calidad, variedad o presentación, *“es un hecho subjetivo determinado por su situación clínica, sus gustos y apetencia por los alimentos que componen los menús”*.

- En relación con las reclamaciones quejas o sugerencias presentadas por los usuarios del citado centro sanitario, a la vista de los datos analizados en los últimos cinco años en relación al número de estancias hospitalarias que tiene este centro sanitario, cuyos pacientes son susceptibles de recibir los menús hospitalarios, se informa que es muy poco frecuente la presentación de reclamaciones, sugerencias o quejas verbales referidas a la disconformidad con la alimentación recibida en el Hospital Universitario de Burgos.

- Sobre la evaluación de la calidad de la alimentación ofrecida a los pacientes de este centro hospitalario, se informa que en el Servicio de Restauración existen hasta cinco niveles de control de calidad desde la confección de los menús hasta su dispensación a los pacientes:

“1º La Comisión de Nutrición de este Hospital, formada por personal médico y dietistas, revisa, valora y aprueba todos los menús antes de ser puestos en servicio

2º El personal responsable del servicio de cocina del hospital controla las actuaciones de todo el personal de cocina en cuanto a la elaboración y presentación de los menús.

3º La oficina de Seguimiento de la Concesión (OSCO) de este servicio, de la que forma parte la Dirección del Hospital, evalúa mensualmente 50 indicadores del servicio, su calidad y entrega, analizándose entre otros la calidad de los alimentos y su temperatura.

4º Ya en la planta hospitalaria, el personal que distribuye los menús entre los pacientes comunica al servicio de cocina aquellas incidencias que hayan podido detectar con la alimentación, con el fin de corregir dichas incidencias en el menor tiempo posible.

5ª Un organismo externo audita periódicamente este servicio en el hospital”.

Por último, se hace constar que cuando se han recibido reclamaciones, sugerencias o quejas verbales presentadas por los pacientes, se han analizado los hechos ocurridos puntualmente y, como medida de mejora del servicio, se ha recordado al personal de la planta hospitalaria correspondiente el sistema de comunicación de incidencias.

A la vista de lo informado procede realizar una serie de consideraciones sobre la importancia de que los pacientes que se encuentran hospitalizados reciban una alimentación adecuada y sabrosa durante su estancia en el hospital puesto que una buena nutrición juega un papel crucial en su recuperación.



La alimentación constituye un pilar terapéutico muy importante durante la estancia de un paciente en el hospital. El servicio de alimentación hospitalaria es un componente esencial en la medicina integral. Una alimentación adecuada permite mejorar clínicamente a un enfermo y, en la mayoría de los casos, evitar la desnutrición relacionada con la enfermedad, que se asocia a más complicaciones, estancias hospitalarias más prolongadas y a un mayor gasto sanitario.

La relevancia de este servicio en la recuperación hospitalaria se manifiesta en múltiples beneficios, como el contribuir a la recuperación efectiva, prevenir complicaciones médicas y mejorar el bienestar integral del paciente, influyendo positivamente en el estado mental del paciente durante su estancia en el hospital.

A este respecto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que una dieta adecuada en los hospitales desarrolla el efecto preventivo, terapéutico y educativo del paciente y contribuye a su bienestar social y físico.

En este mismo sentido, la Sociedad Española de Endocrinología y Nutrición (SEEN) señala que alimentar correctamente a los enfermos hospitalizados constituye un reto para los servicios de cocina y las Unidades de Nutrición Clínica y Dietética de los hospitales. Por un lado, debe asegurar la calidad nutricional de los menús propuestos, atendiendo a las alteraciones que las propias enfermedades y tratamientos aplicados producen; y, por otro, es necesario conseguir alcanzar la máxima palatabilidad. *“Es importante que aquello que debe tomar un paciente por una cuestión de salud o como medida terapéutica sea agradable al paladar, en unas circunstancias en las que comer es especialmente importante y, a la vez, difícil”*.

La nutrición constituye un papel fundamental en la salud del ser humano y una adecuada nutrición es parte indispensable en la terapia utilizada en los hospitales. El seguimiento de una alimentación sana y equilibrada es muy relevante para la consecución de un óptimo estado de salud; por ende, los pacientes deben recibir una atención nutricional para favorecer la evolución clínica o para evitar complicaciones de su estado de salud. De la misma forma, el buen manejo nutricional en los pacientes hospitalizados ayuda a evitar una larga estancia hospitalaria y el deterioro físico del paciente. Esta nutrición debe garantizar, por lo tanto, no solo un adecuado aporte de nutrientes, sino también la calidad y que se trate de una comida gustosa y sabrosa.

La comida hospitalaria tiene un objetivo claro: conseguir que el paciente se recupere antes y mejor de su enfermedad. Tan importante como los ingredientes utilizados en la elaboración de los platos, es el método de elaboración y el cuidado para tratar que los alimentos conserven al máximo sus nutrientes, al mismo tiempo que resulten apetitosos.



El hospital, lógicamente, no es un restaurante ni un hotel de lujo, y se rige por otros parámetros muy diferentes, pero ello no debe impedir que se ofrezca un servicio de alimentación digno y con la categoría de cualquier otro tipo de servicio que se proporcione al paciente.

Hay que ofrecer al paciente la alimentación adecuada, perfeccionándola al máximo con la técnica gastronómica adecuada, procurando además, en una armónica y lógica combinación de menús, la más cuidada condimentación y sobre todo un servicio eficaz de distribución de alimentos que nos permita facilitar al enfermo la comida en óptimas condiciones de contenido y estética, pues el primero de los sentidos que nos permite deleitarnos e incluso disfrutar de una buena comida, es el de la vista¹.

Hay que tener en cuenta que las personas ingresadas tienen unos requerimientos energéticos adaptados a su situación funcional y de enfermedad, están con tratamientos muy variados durante el ingreso, están en un entorno desconocido, con malestar físico, e incluso, psicológico por su ingreso. Es decir, aunque el contexto no es el ideal para una óptima alimentación, esto no debe impedir que se ofrezca una variedad de alimentos saludables en cantidad y calidad y adecuadamente preparados.

Entendemos, como se indica en su informe, que la disconformidad con la comida en los centros hospitalarios se basa, en ocasiones, en criterios completamente subjetivos, con independencia de los esfuerzos que realice esa Administración por prestar estos servicios, pero, no obstante lo anterior, debemos ser conscientes que hay determinados aspectos relacionados con la comida hospitalaria que no son "*hechos subjetivos*, de tal forma que la trascendencia de esta cuestión en relación con la recuperación del paciente nos lleva a considerar que la prestación de este servicio tiene que ser o seguir siendo intensamente vigilada.

Debemos, en consecuencia, señalar que se debe ser especialmente sensible con el colectivo al que se dirige la comida, controlando el sabor, la calidad de los productos y su preparación. Por eso, aun cuando pueda resultar complicado fijar pautas alimentarias que compatibilicen la salud y los gustos o apetencias de los usuarios, es necesario que a la hora de programar una dieta se intente lograr no solo una idoneidad nutricional sino la mejor aceptación del paciente durante su internamiento, a fin de alcanzar una rápida recuperación y una mejor evolución de las personas enfermas. Es evidente que aunque los menús cumplan con los objetivos nutricionales, no siempre resultan atractivos y se rechazan. Debemos ser conscientes de que la alimentación hospitalaria beneficiará al paciente sólo si es lo suficientemente atractiva como para asegurar un consumo adecuado.

¹ Antonio Tomás Ruiz Santaolalla. Dialnet-Alimentación hospitalaria-7446518



Estas circunstancias deberían tenerse en cuenta para la mejora de la calidad en la prestación del servicio y, en consecuencia, con independencia de que sea poco frecuente la presentación de reclamaciones referidas a la alimentación recibidas en el Hospital Universitario de Burgos, consideramos que deberían valorarse también otros aspectos que pueden ser indicadores del grado de satisfacción de los usuarios, como puede ser la devolución de las bandejas de comida y, con ello, el desperdicio alimentario generado en el citado centro hospitalario, situación que se puede dar por sistemas ineficientes a la hora de pedir y entregar alimentos, cantidades o porciones inadecuadas que no toman los pacientes o platos con una estética que no resulta apetecible.

Los hospitales deben contar con las herramientas precisas para adaptar y flexibilizar la alimentación del paciente, de manera que personalizar las dietas a los pacientes debería ser un principio esencial, puesto que permitirá servir los platos con raciones al gusto del paciente, contribuyendo a mejorar su recuperación y situación nutricional pero también a minimizar el desperdicio de dietas que son servidas pero que no son consumidas.

Por todo ello, reiteramos la necesidad de supervisar adecuadamente un aspecto tan importante como es la comida hospitalaria, de manera que en la confección y elaboración de los menús, tanto su cantidad como calidad, puedan ajustarse a las necesidades nutricionales y gustos de los usuarios.

En este orden de ideas, debemos poner de manifiesto que la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad; la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud; y la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud, garantizan a los pacientes y usuarios del sistema sanitario público un alto nivel de calidad de todos los servicios que se prestan en los centros sanitarios y a los que tiene derecho como prestación sanitaria, entre ellos la alimentación durante el ingreso en un centro hospitalario.

Además de ser una exigencia clínica, actualmente, el paciente y sus familiares valoran y exigen un buen grado de calidad de los servicios de alimentación de los centros hospitalarios y, en particular, de la calidad de los alimentos que reciben y de la forma en que son servidos.

Las anteriores exigencias, tanto clínicas como de calidad, a que tiene derecho el paciente ingresado, determinan, por una parte, que se le proporcione aquellos alimentos que, conforme a criterios higiénico-sanitarios, sean adecuados a sus condiciones personales y al tipo de enfermedad que ha motivado su ingreso y, por otra parte, que la dieta alimentaria sea cuantitativa y cualitativamente equilibrada.



El Consejo de Europa ha expresado su preocupación por esta cuestión, hasta el punto de que el 12 de noviembre de 2003, elaboró y aprobó una Resolución sobre Alimentación y Atención Nutricional en Hospitales [Resolución Res AP(2003)3], que fue suscrita por España, en la que se desarrollan una serie de pautas para fomentar una adecuada nutrición hospitalaria.

En fin, considerando que el cuidado de la alimentación en los centros hospitalarios es un elemento importante de la atención sanitaria que se dispensa a los pacientes hospitalizados debemos concluir que se ha de promoverse y garantizarse el derecho de los enfermos a recibir una “terapia nutricional” oportuna y óptima, toda vez que no ha de ser tenida como una opción hotelera, sino como una necesidad clínica ineludible para todo paciente en su proceso médico.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

ÚNICA: Intensificar todas las actuaciones y acciones necesarias para garantizar que a los pacientes ingresados en los centros hospitalarios de la Comunidad les sean proporcionados aquellos alimentos que sean adecuados a sus condiciones personales y al tipo de enfermedad que ha motivado su ingreso, así como que respondan a una dieta cuantitativa y cualitativamente equilibrada, con la calidad necesaria.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Sanidad en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Tomás Quintana López