

RESUMEN DE INCIDENCIAS SIGNIFICATIVAS EN EL HOSPITAL REY JUAN CARLOS DE MÓSTOLES

1. OBJETO

El presente Informe tiene como objeto describir los aspectos significativos detectados en la Auditoría de Restauración realizada en los meses de enero a marzo de 2015 en el Hospital Rey Juan Carlos de Móstoles.

2. ALCANCE

El alcance de la Auditoría de Restauración han sido los siguientes procesos del Hospital Rey Juan Carlos de Móstoles:

- Adquisición y Compras
- Almacenamiento y Cámaras
- Elaboración
- Emplatado
- Distribución
- Sistema de Información y Control
- Configuración arquitectónica
- Normativa y Reglamentos
- Incidencias del Servicio
- Cafetería

3. DESCRIPCIÓN METODOLOGÍA CLASIFICACIÓN DE LAS INCIDENCIAS

Las incidencias, según el pliego de prescripciones técnicas, se clasifican de la siguiente forma:

- **Críticas:** Incumplimientos graves. Incumplimientos de la normativa legal vigente, sobre todo, aquéllos que impliquen un riesgo para los consumidores o usuarios y/o medio ambiente.

RESUMEN DE INCIDENCIAS SIGNIFICATIVAS EN EL HOSPITAL REY JUAN CARLOS DE MÓSTOLES

- **Medias:** Incumplimientos de requerimientos contractuales o de procedimientos, que afecten la prestación del servicio sanitario o que pueden derivar en un riesgo para las personas y/o medio ambiente.
- **Leves:** Incumplimientos de procedimientos y/o técnicos que suponen una limitación en la calidad del servicio prestado.

4. INCIDENCIAS SIGNIFICATIVAS

Las incidencias significativas detectadas durante la Auditoría de Restauración para cada uno de los procesos, se indican a continuación:

EMPLATADO

- Trazabilidad hacia delante (extras):
En las modificaciones después de cierta hora establecida, por ejemplo para la comida es las 12:15, las modificaciones o bandejas extras quedan recogidas en el servicio telefónico y se preparan después de haber finalizado el proceso de emplatado de las bandejas registradas antes de la hora fijada; pero todos los días se eliminan los mensajes del servicio de contestador y al final de cada ingesta se realiza un recuento del total de bandejas servidas y se anotan en una planilla que posee el dietista, no quedando constancia del destino de las mismas.
Se clasifica como incidencia MEDIA por incumplimiento de requerimientos, dado que en la trazabilidad hacia delante y hacia atrás se debe garantizar el cumplimiento de la normativa vigente.

RESUMEN DE INCIDENCIAS SIGNIFICATIVAS EN EL HOSPITAL REY JUAN CARLOS DE MÓSTOLES

DISTRIBUCIÓN

- No se mantiene la temperatura por encima de 65 grados:

Durante la visita "in situ" se ha realizado un análisis de la evolución de temperaturas a lo largo del proceso de emplatado, distribución y entrega en planta. Para ello se midió la temperatura en los siguientes puntos.

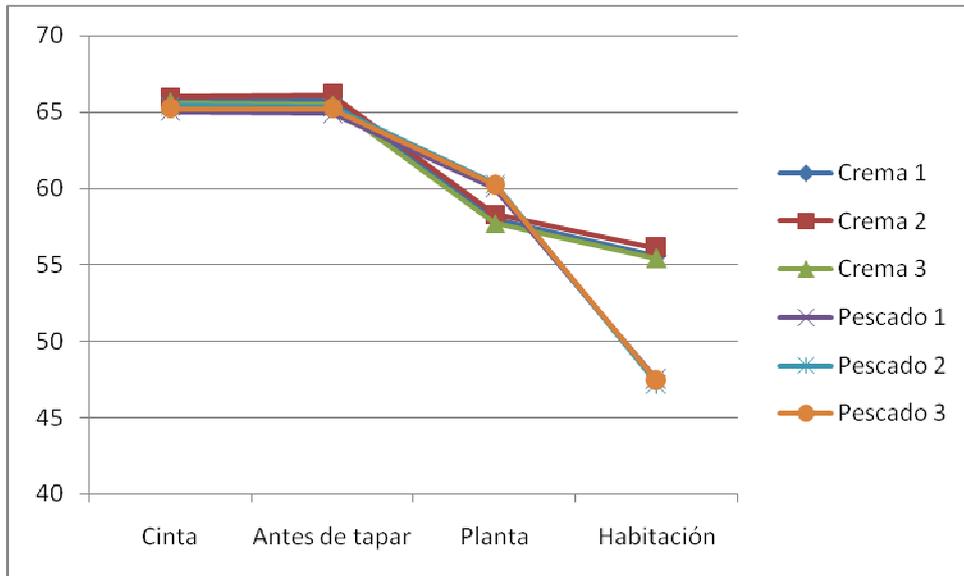
- Temperatura tomada a los alimentos que se encuentran en los recipientes a la mitad de del proceso de emplatado.
- Temperatura tomada al final de la cinta de emplatado, en el momento previo al que la dietista procede a tapar la bandeja.
- Temperatura que se ha medido en el momento en que la bandeja llega a la planta de hospitalización, tarea en la que termina el proceso de distribución para la el personal de restauración del Centro Hospitalario.
- Temperatura en el momento en que se entrega la bandeja en la habitación correspondiente. Un dato importante para tener bajo control la satisfacción del cliente en cuanto a la temperatura de los alimentos que ingiere,

En la inspección realizada, estos han sido los datos que se han obtenido, teniendo en cuenta que las temperaturas han sido medidas en grados centígrados:

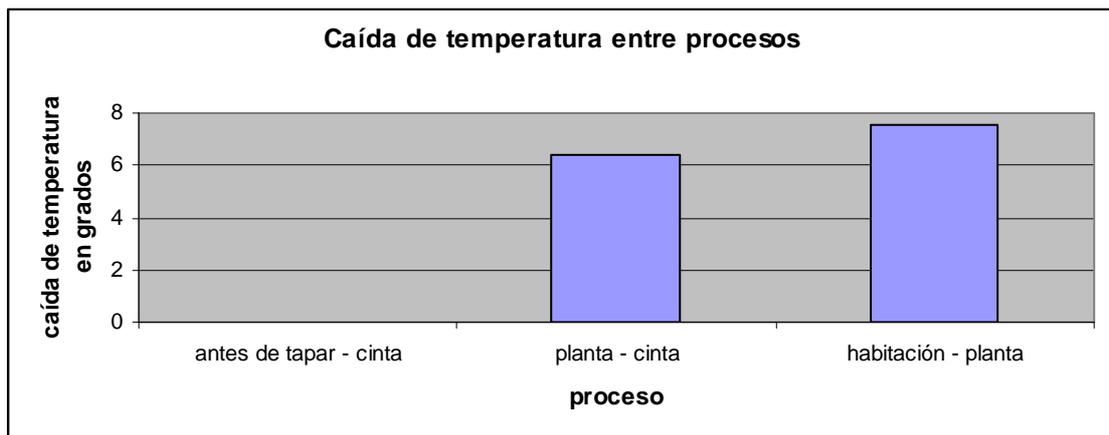
Temperaturas (°C)	Cinta	Antes de tapar	Planta	Habitación
Crema 1	65,8	65,8	58,0	55,6
Crema 2	66,0	66,1	58,3	56,1
Crema 3	65,6	65,5	57,7	55,4
Pescado 1	65,0	64,9	60,0	47,5
Pescado 2	65,4	65,3	60,3	47,2
Pescado 3	65,2	65,2	60,2	47,4

A continuación estos resultados se muestran de manera gráfica

RESUMEN DE INCIDENCIAS SIGNIFICATIVAS EN EL HOSPITAL REY JUAN CARLOS DE MÓSTOLES



Analizando los resultados, podemos observar que no existe una variabilidad a destacar en los mismos, obteniéndose una variación media entre procesos como se muestra a continuación:



RESUMEN DE INCIDENCIAS SIGNIFICATIVAS EN EL HOSPITAL REY JUAN CARLOS DE MÓSTOLES

Se puede observar que la mayor caída de temperatura se produce en la distribución en la propia planta de hospitalización, seguida de la distribución desde la cinta hasta la planta, por lo que se propone como área de mejora la optimización del tiempo de proceso de distribución.

Para realizar un análisis más completo sobre el proceso de distribución de las bandejas, se ha realizado un análisis sobre los tiempos empleados en las distintas etapas que se exponen a continuación:

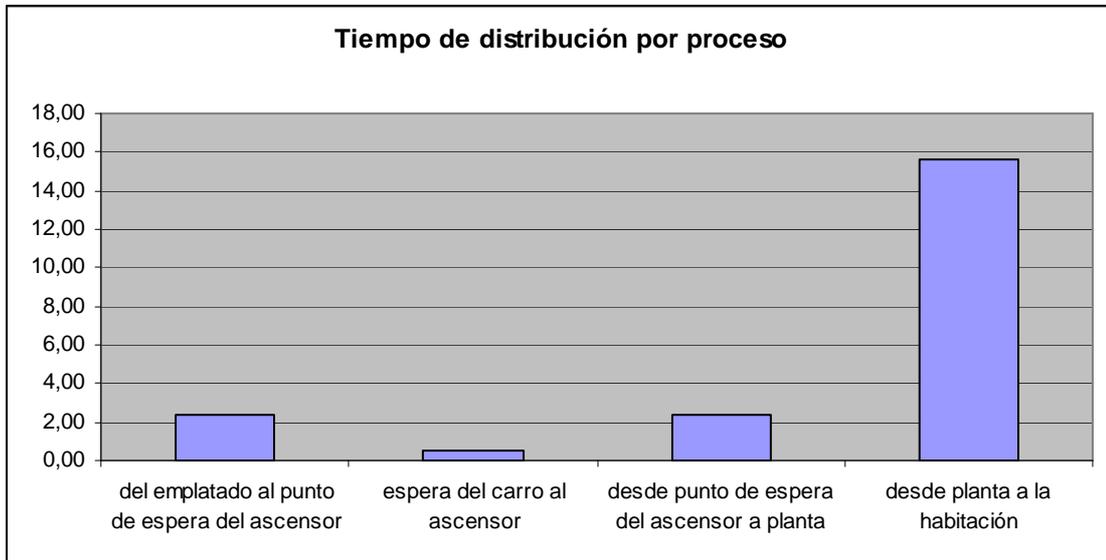
- Tiempo empleado desde el final del emplatado hasta el punto de espera del ascensor. (t1)
- Tiempo de espera del carro al ascensor. (t2)
- Tiempo utilizado desde que suben al ascensor hasta el punto de entrega en planta por el personal de restauración del carro al personal de enfermería.(t3)
- Tiempo que tardan las bandejas en ser servidas a las distintas habitaciones. (t4)

Estos han sido los datos que se han obtenido, teniendo en cuenta que los tiempos han sido medidas en minutos

Planta	t1	t2	t3	t4
3º Plaza	2	1	3:30	12
4º Plaza	2	0:30	2:30	15
7º plaza	3	0	1:20	20

Como la variabilidad de los resultados no es elevada, se puede estimar el siguiente tiempo medio en el proceso de distribución de los alimentos:

RESUMEN DE INCIDENCIAS SIGNIFICATIVAS EN EL HOSPITAL REY JUAN CARLOS DE MÓSTOLES



Por tanto se corresponde que la mayor caída de temperatura se produce en el proceso de distribución desde la planta hasta la habitación, correspondiéndose así mismo con el mayor tiempo de distribución en este proceso, por lo que se propone como área de mejora la optimización del tiempo de distribución desde la planta hasta la habitación.

Esta incidencia se clasifica como CRÍTICA por incumplimiento de normativa

RESUMEN DE INCIDENCIAS SIGNIFICATIVAS EN EL HOSPITAL REY JUAN CARLOS DE MÓSTOLES

NORMATIVA Y REGLAMENTO

- No se tiene evidencia del contenido de alérgenos en la ficha técnica del plato:
Las etiquetas de los alimentos adquiridos poseen los datos indicados en el reglamento 1156/2011, respecto a:
 - Denominación
 - Lista y cantidad de ingredientes
 - Alérgenos
 - Cantidad neta del alimento
 - Fecha de consumo preferente
 - Condiciones de conservación y preparación
 - Nombre de la empresa alimentaria
 - País de origen
 - Bebidas con un grado alcohólico superior a 1,2 % especificación del grado alcohólico volumétrico
 - Información nutricional



Sin embargo en los fichas de recetas de los distintos alimentos no se indican la presencia de los alérgenos indicados en este reglamento.

Se clasifica la incidencia como CRÍTICA por incumplimiento de normativa.

RESUMEN DE INCIDENCIAS SIGNIFICATIVAS EN EL HOSPITAL REY JUAN CARLOS DE MÓSTOLES

Debido a que el control de calidad se realiza con carácter muestral, se hace constar que puedan haber otras desviaciones que durante el control no se detectaran

Madrid a 13 de marzo de 2015



Fdo. M^a Jose Izquierdo

Ingeniero Agrónomo

Nº Colegiado: 3230

GESMAN, INGENIERÍA DE GESTIÓN S.L.