

Atender a clientes con alergias alimenticias



Un programa integral para capacitar al personal en la preparación y el servido de alimentos a los clientes que padecen alergias alimenticias



**The Food Allergy &
Anaphylaxis Network**

11781 Lee Jackson Hwy., Suite 160
Fairfax, VA 22033
(800) 929-4040
www.foodallergy.org

Producido y distribuido por la Red de Alergias Alimenticias y Anafilaxia (the Food & Allergy Anaphylaxis Network, FAAN). La FAAN es una organización sin fines de lucro establecida para aumentar la concientización pública, proveer defensa y educación y fomentar la investigación en beneficio de todos los afectados por la alergia alimenticia y la anafilaxia. Todas las donaciones son deducibles de impuestos.

©2001. Actualizado en 2009. La Red de Alergias Alimenticias y Anafilaxia. Todos los derechos reservados.

La FAAN autoriza el fotocopiado de este documento para uso interno y limitado. Este consentimiento no se extiende a otros tipos de copiado, tal como el copiado con propósitos de distribución general (excluyendo los materiales en el Apéndice, que pueden ser personalizados, reproducidos y distribuidos por y para el establecimiento), con propósitos publicitarios o promocionales, para crear nuevas obras colectivas, o para la reventa. Si desea más información, comuníquese con la FAAN, 11781 Lee Jackson Hwy., Suite 160, Fairfax, VA 22033, www.foodallergy.org.

Descargo de responsabilidad

Esta guía fue diseñada para brindar una orientación a los empleados de los restaurantes y servicios de comidas. La FAAN renuncia a cualquier responsabilidad por cualesquiera efectos adversos que resulten de la información presentada en esta guía. La FAAN no garantiza que si se siguen los procedimientos descritos en esta guía, se eliminarán o evitarán las reacciones alérgicas. El establecimiento de servicio de comidas debería asegurarse que cumple con todos los requisitos locales, estatales y federales relacionados al manejo seguro de los alimentos y otros artículos consumibles, además de seguir al pie de la letra los procedimientos de manejo seguro de los alimentos, para evitar la contaminación de los mismos. La mención de medicamentos, dispositivos médicos, restaurantes o productos alimenticios por su marca comercial no implican una promoción por parte de la FAAN. Los productos, las marcas y los establecimientos de servicio de comidas que se mencionan tienen únicamente propósitos ilustrativos y no implican de modo alguno que sean más o menos peligrosos, alergénicos, o seguros contra la alergia, que las marcas o los establecimientos de la competencia.

Agradecimientos

Este libro no sería posible sin los aportes y la orientación de las siguientes personas y establecimientos:

El Consejo Médico Consultivo de la Red de Alergias Alimenticias y Anafilaxia

S. Allan Bock, M.D.	Scott H. Sicherer, M.D.
A. Wesley Burks, M.D.	Steve Taylor, Ph.D.
Clifton T. Furukawa, M.D.	Robert A. Wood, M.D.
John M. James, M.D.	John W. Yunginger, M.D.
James P. Rosen, M.D.	Robert S. Zeiger, M.D., Ph.D.
Hugh A. Sampson, M.D.	

El Grupo de Trabajo para Restaurantes de la Red de Alergias Alimenticias y Anafilaxia

T.E. Tom Childers Chick-fil-A	Larry Scaglione Denny's
Frank Ferko U.S. Foodservice	Nelson Taylor Sonic Industries
Thomas M. Foegle Brinker International	Jack W. Mason Triarc Restaurant Group
Linda Gilardi Compass Group	Alejandro Mazzotta McDonald's Corporation
Charles Papa Arby's	

*Desarrollo del programa original financiado
por una subvención educativa ilimitada
de la Food Allergy Initiative (Iniciativa
Contra la Alergia Alimenticia)*

En cooperación con la:



Atender a clientes con alergias alimenticias

Contents

Introducción.....	5
Panorama general de la alergia alimenticia y la anafilaxia	8
Gestión del riesgo	17
El gerente	22
El área de atención al público	28
La cocina.....	37
Preparativos para una emergencia de alergia.....	46
Glosario de términos de la alergia.....	47
Apéndice	49
Otras fuentes de información.....	60
Bibliografía	62

INTRODUCCIÓN

Los científicos estiman que un 4% de la población, equivalente a unos 12 millones de estadounidenses, padecen alergia alimenticia. Al día de hoy, no existe una cura para la alergia alimenticia. Evitar los alérgenos es el único modo de prevenir una reacción alérgica.

Cuando alguien ingiere un alimento al que es alérgico, puede desencadenarse una rápida reacción en todo el cuerpo, provocando una serie de síntomas que pueden incluir la hinchazón de los labios, lengua y garganta, dificultades respiratorias, urticaria, calambres abdominales, vómitos y diarrea.



Las personas que padecen alergias alimenticias severas pueden experimentar anafilaxia, una reacción alérgica potencialmente mortal que puede resultar en una caída de la presión arterial, pérdida de conocimiento e incluso la muerte. Se estima que las reacciones relacionadas con la alergia alimenticia son responsables de aproximadamente 30,000 visitas a las salas de emergencia y de entre 150 y 200 muertes al año.

Cuando las personas que padecen alergias alimenticias comen fuera de casa, deben confiar en el personal del servicio de comidas para que les brinde información precisa sobre los ingredientes, de modo que puedan tomar una decisión informada acerca de qué pedir. La información incorrecta o incompleta pone a estas personas en riesgo de una reacción alérgica. Incluso una reacción leve puede provocar que el comer fuera de casa tenga un final abrupto; mientras que una reacción severa puede requerir el transporte en ambulancia hasta un hospital.

La educación, la cooperación y el trabajo en equipo son las claves para servir a un cliente que padece alergias alimenticias. Todo el personal del servicio de comidas – incluyendo al gerente del restaurante, los camareros y el personal de cocina – debe familiarizarse con las cuestiones relacionadas a las alergias alimenticias y el modo adecuado de responder a las preguntas de los clientes. Además, deben saber qué hacer si ocurre una reacción alérgica.

Encuestas realizadas entre miembros de la Red de Alergias Alimenticias y Anafilaxia (FAAN), una organización nacional sin fines de lucro, indican que la dieta restringida de una persona influye en los hábitos de compras y de las comidas fuera de casa de toda la familia, y de muchos de sus mejores amigos. Cuando estas familias encuentran un producto o restaurante que les agrada y en el que confían, se transforman en clientes fieles y alientan a otros a adoptar a estos fabricantes o establecimientos. Así, aunque las alergias alimenticias afectan a unos 12 millones de estadounidenses, el impacto sobre la clientela de un restaurante es mucho mayor.

Cómo usar esta guía

Esta guía brinda información general acerca de las alergias alimenticias. Las secciones apuntadas contienen información específica para los gerentes, el personal que atiende al público y el personal de cocina, y estrategias para ayudarles a cumplir satisfactoriamente su tarea de asegurar una experiencia de almuerzo o cena exitosa para los clientes que padecen alergias alimenticias.

Este programa fue desarrollado en primer lugar para los restaurantes de estilo tradicional, pero también puede resultar de utilidad para los operadores de locales de servicio rápido. Tome la información aquí presentada y adapte a las necesidades de su establecimiento. Asegúrese de suministrar a su personal una actualización de los ingredientes cada vez que cambie el menú y haga que la capacitación y la recapitación del personal sean una prioridad.

La educación, la cooperación y el trabajo en equipo son las claves para servir en forma segura a un cliente que padece alergia alimenticia.

Comparta las secciones apropiadas, tales como la de atención al público y la de cocina, con su personal. Pida a sus empleados que completen los cuestionarios que aparecen al final de cada sección, de modo de evaluar su nivel de entendimiento acerca de las alergias alimenticias y su capacidad de manejar una orden pedida por un cliente que padece una alergia alimenticia. Los análisis de casos que siguen a cada una de estas secciones describen experiencias de la vida real por parte de clientes que padecen alergias alimenticias y pueden ser usadas como una herramienta de discusión en la capacitación del personal.

El Apéndice contiene una serie de herramientas útiles que se pueden reproducir y distribuir libremente. El prospecto “Fundamentos de la alergia alimenticia para los consumidores” (Food Allergy Basics for Consumers) educa a sus clientes y les muestra su compromiso con su bienestar. La tabla “Cómo leer una etiqueta” (How to Read a Label Sheet) educa a los clientes acerca de los términos que pueden encontrar en las etiquetas de ingredientes. La tarjeta “¿Clientes con alergias alimenticias?” (Diner With Food Allergies?) es una útil herramienta de referencia para el personal, que informa acerca de los procedimientos correctos a aplicar con los huéspedes que padecen alergias alimenticias. Finalmente, se incluyen pósters en inglés y español que recuerdan al personal revisar los ingredientes y evitar el contacto cruzado durante la preparación de alimentos.

Recuerde que usted y el cliente que padece alergia alimenticia tienen el mismo objetivo: prevenir una reacción alérgica en su establecimiento.

Manejar las alergias alimenticias en un establecimiento de servicio de comidas requiere que el cliente y el personal del restaurante trabajen en conjunto. Trabajando juntos, se pueden prevenir las reacciones alérgicas.

Cómo crear un plan de manejo de la alergia alimenticia en su restaurante

El personal del restaurante debe tener en cuenta que las alergias alimenticias son afecciones alérgicas, no preferencias alimenticias. El mejor modo de minimizar los riesgos para su establecimiento y sus clientes es crear un plan por escrito sobre cómo servir a los clientes que padecen alergias alimenticias y hacer que todos los miembros del personal lo cumplan.

Cuando elabore su plan, considere las siguientes preguntas:

- ◆ ¿Quién responderá a las preguntas de los clientes con respecto a las opciones del menú?
- ◆ ¿Quién será responsable de controlar los ingredientes que se usan en las opciones del menú?

- ◆ ¿Qué pasos debería seguir el personal de la cocina para evitar el contacto cruzado?
- ◆ ¿Cómo deberían los miembros del personal manejar una reacción alérgica?

Toma solamente unos pocos minutos extra atender un pedido especial o responder las preguntas de un cliente con alergia alimenticia. Se trata de un tiempo bien empleado, ya que podría prevenir situaciones que todos los propietarios de restaurantes prefieren evitar, tal como una demanda legal o una reacción alérgica que resulte en una ambulancia llegando al restaurante en el momento de mayor presencia de clientes. La sección de Gestión del riesgo brinda orientación con el propósito de crear un programa de manejo de la alergia alimenticia para su restaurante.

Establecimientos de servicio rápido y drive-thrus

Algunos restaurantes tienen estándares de puntualidad de servicio a los que el personal debe adherir. Un cocinero o camarero que se sienta presionado para cumplir con tales estándares tiene más probabilidad de tomar menos precauciones por ahorrar tiempo, lo cual que podría



resultar en una reacción alérgica. Permita que los empleados sepan que cuando estén preparando comida para un cliente que padece una alergia alimenticia, pueden tomarse un poco más de tiempo para asegurarse de no cometer un error. El personal debería verificar el pedido para evitar cometer errores. Si se produce un error, deben descartar el alimento y preparar uno nuevo.

Los clientes que padecen alergias alimenticias por lo general prefieren hablar personalmente con los empleados acerca de sus necesidades, pero algunos pueden preferir la conveniencia de una ventana del *drive-thru*. Desarrolle un plan

para manejar los pedidos especiales que se hacen a través de la ventana de un *drive-thru*. Los empleados deberían dirigir a un gerente de turno todas las preguntas y/o pedirle ayuda con los pedidos especiales que se reciban en la ventana del *drive-thru*. También se podría sugerir a los clientes con solicitudes especiales que ingresen al local para hablar de los ingredientes y revisar el menú.

Eventos especiales

Su plan de manejo de la alergia debería también aplicarse a las comidas que suministra fuera del establecimiento (p. ej., catering de eventos, picnics, bodas, bar y bat mitzva's).

La práctica perfecciona

La capacitación en alergia alimenticia es un proceso que requiere una revisión regular, especialmente de los procedimientos para manejar una emergencia de alergia. Asegúrese que los nuevos empleados entiendan su política de alergia alimenticia y capacítelos para que tomen en serio las alergias alimenticias. Incluya la información sobre alergia alimenticia en la orientación para los nuevos empleados. Suministre información a través de folletos, vídeos y pósters. Desarrolle una lista de puntos de discusión que los gerentes puedan revisar con sus nuevos empleados antes de que éstos comiencen a servir a los clientes.

PANORAMA GENERAL DE LA ALERGIA ALIMENTICIA Y LA ANAFILAXIA

Puntos a recordar

- ◆ Cerca del 4% de la población de Estados Unidos – 12 millones de personas – padece una alergia alimenticia.
- ◆ La leche, los huevos, el maní (cacahuate), las nueces de árbol, la soya y el trigo son responsables del 90% de todas las reacciones alérgicas provocadas por alimentos.
- ◆ La alergia a los mariscos y el pescado afecta a 6.9 millones de estadounidenses.
- ◆ Las alergias al maní y las nueces de árbol afectan a 3.3 millones de estadounidenses.
- ◆ No existe una cura para la alergia alimenticia. El único modo de prevenir una reacción es evitar estrictamente al alimento que la provoca.
- ◆ Una reacción alérgica grave o potencialmente mortal se llama *anafilaxia*.
- ◆ Se estima que cada año se realizan 30,000 visitas a las salas de emergencia y se producen entre 150 y 200 muertes como resultado de las reacciones alérgicas a los alimentos.
- ◆ En algunas personas, incluso una cantidad mínima de un alimento alérgeno es suficiente para desencadenar una reacción alérgica.

Las preguntas más frecuentes acerca de la alergia alimenticia y la anafilaxia

¿Qué es una alergia alimenticia?

La alergia alimenticia es una respuesta del sistema inmunológico a un alimento que el organismo erróneamente considera nocivo. Una vez que el sistema inmunológico de una persona decide que un alimento particular es nocivo, genera anticuerpos específicos para combatirlo.

La siguiente vez que el individuo ingiere ese alimento, el sistema inmunológico libera cantidades masivas de sustancias químicas, incluyendo a la histamina, para proteger al cuerpo. Estas sustancias químicas desencadenan una serie de síntomas alérgicos que pueden afectar al sistema respiratorio, el tracto gastrointestinal, la piel y/o el sistema cardiovascular. Las reacciones pueden resultar mortales.

¿Qué es la intolerancia alimenticia y en qué se diferencia de la alergia alimenticia?

La intolerancia alimenticia es una reacción que, al contrario de la alergia alimenticia, no involucra al sistema inmunológico. En lugar de ello, involucra al sistema digestivo, y el organismo simplemente carece de la enzima o del mecanismo necesario para digerir y procesar adecuadamente un alimento en particular.

La intolerancia a la lactosa es la más común de las intolerancias alimenticias. En este caso, el individuo carece de una enzima que es necesaria para digerir el azúcar de la leche.

Cuando la persona intolerante a la lactosa ingiere productos lácteos, pueden ocurrir síntomas, tales como gases intestinales, hinchazón y dolor abdominal; sin embargo, si el individuo consume únicamente una pequeña cantidad de productos lácteos, puede no experimentar estos síntomas. Adicionalmente, existen píldoras o gotas que reemplazan a la enzima faltante y pueden tomarse antes de ingerir productos lácteos, permitiendo que el individuo los consuma sin padecer efectos secundarios.

¿Qué es la intolerancia al gluten?

La intolerancia al gluten, también denominada “enfermedad celíaca”, es provocada por la incapacidad del organismo para romper la gliadina, una proteína que se encuentra en el trigo. Los síntomas de la intolerancia al gluten pueden incluir el dolor abdominal severo y la diarrea y pueden ocurrir seis o más horas después de consumido el alimento. Como resultado de ello, a menudo resulta difícil determinar cuál fue el alimento que provocó la reacción. Los individuos con intolerancia al gluten deben evitar todas las harinas que contienen gluten, incluyendo las de trigo, cebada, centeno y avena.

¿Qué alimentos provocan alergias alimenticias?

Aunque un individuo puede ser alérgico a cualquier alimento, los siguientes ocho son responsables del 90% de las reacciones alérgicas a los alimentos:

- **Maní** (*cacahuete*)
- **Pescado** (*p. ej., salmón, bacalao, atún*)
- **Marisco** (*p. ej., cangrejo, langosta, camarón*)
- **Leche**
- **Nueces de árbol** (*p. ej., nueces, pecanas, almendras, anacardos, pistachos*)
- **Soya**
- **Huevos**
- **Trigo**

Algunos expertos recomiendan que – como precaución extra – los pacientes alérgicos al maní eviten las nueces de árbol y viceversa.

El maní es la causa principal de las reacciones alérgicas severas en Estados Unidos, seguidos de los mariscos, los pescados, las nueces de árbol y los huevos. Algunos informes sugieren que los pescados y mariscos tienen la posibilidad de ser la causa principal de las alergias alimenticias en los adultos. Para algunas personas, tan sólo una pequeña cantidad del alimento alérgico puede provocar una reacción alérgica.

Un maní no es una nuez. Es una legumbre que crece debajo de la tierra. Las nueces que crecen en los árboles son, por ejemplo, las nueces, pecanas y almendras. Algunos expertos recomiendan que, como precaución extra, los pacientes alérgicos al maní eviten las nueces de árbol y que los pacientes alérgicos a las nueces de árbol eviten el maní.

Un maní no es una nuez. Es una legumbre que crece debajo de la tierra. Las nueces que crecen en los árboles son, por ejemplo, las nueces, pecanas y almendras.

Las semillas de sésamo (ajonjolí) no se consideran uno de los principales alérgenos en Estados Unidos, pero se sabe que han provocado reacciones alérgicas severas. Se encuentran incluidas en la lista de principales alérgenos de otros países, incluido Canadá. Las semillas de amapola y girasol también se sabe que provocan reacciones alérgicas en algunos individuos. Podrá comprobar que algunos consumidores evitan las semillas además del maní o de las nueces. Sin embargo, en este momento no se ubica a las semillas dentro de los principales alérgenos.

¿Cuáles son los síntomas de una reacción alérgica?

Los síntomas típicos de una reacción alérgica pueden incluir los siguientes:

Piel	Urticaria, eczema, hinchazón de los labios y rostro, picazón
Tracto respiratorio	Hinchazón de la garganta o boca, dificultades respiratorias, congestión y/o goteo nasal, picazón y/o lagrimeo de los ojos, falta de aliento (wheezing), tos repetitiva
Tracto gastrointestinal	Calambres abdominales, vómitos, diarrea

Los síntomas pueden variar desde leves a severos. Las reacciones pueden ocurrir dentro de un lapso de pocos minutos hasta dos horas después de ingerir un alimento alérgico.

¿Qué es la anafilaxia?

La anafilaxia es una reacción severa que se presenta rápidamente y es potencialmente mortal. Los síntomas pueden incluir a todos los indicados previamente, así como síntomas cardiovasculares, tales como descenso de la presión arterial, pérdida del conocimiento o incluso la muerte.

Se estima que cada año mueren entre 150 y 200 personas como consecuencia de reacciones alérgicas a los alimentos. Muchas de estas muertes ocurren como resultado de una severa inflamación de las vías respiratorias.



¿Cómo se trata una reacción?

Las reacciones leves por lo general se tratan con un antihistamínico como el Benadryl®. El medicamento típico para controlar una reacción severa o anafiláctica es la epinefrina, también denominada adrenalina.

Está disponible bajo receta en forma de autoinyector con la marca EpiPen® o Twinject® (ver ilustración a la izquierda), y en caso de una reacción debería administrarse de inmediato.

Si un cliente del restaurante está teniendo una reacción anafiláctica, alerte al gerente y obtenga ayuda inmediatamente. Llame a la unidad de emergencias (911) y dígalos que alguien está teniendo una reacción alérgica.

¿Quiénes corren peligro?

Se estima que 12 millones de estadounidenses, o el 4% del total de la población, padecen alergia alimenticia. Estudios recientes demuestran que 6.9 millones de estadounidenses (2.3% de la población) declaran padecer alergia a los pescados o mariscos y se estima que cerca de 3.3 millones de estadounidenses (1.1% de la población) son alérgicos al maní (cacahuete) o las nueces de árbol (p. ej., pecanas, nueces, almendras). Los científicos informan que **las alergias alimenticias están aumentando – particularmente la alergia al maní – y los adolescentes son el grupo con mayor riesgo de padecer reacciones alérgicas fatales.**

¿Cómo puede evitarse una reacción alérgica?

Evitar estrictamente al alimento que provoca la alergia es el único modo de evitar una reacción. Leer las etiquetas de ingredientes de todos los alimentos es la clave para mantener el control sobre la alergia.

¿Qué es el contacto cruzado?

El contacto cruzado ocurre cuando un alimento entra en contacto con otro y se mezclan sus proteínas. Como resultado, cada alimento contiene pequeñas cantidades del otro, a menudo invisibles a nuestros ojos. Tal contacto puede ser directo (p. ej., colocar queso sobre una hamburguesa) o indirecto, a través de las manos o los utensilios.

La proteína es el componente del alimento que provoca la alergia alimenticia. En algunas personas, una pequeña cantidad de un alimento alergénico es suficiente para provocar una reacción alérgica. Por lo tanto, se deben tomar precauciones para evitar el contacto cruzado con los alimentos a los cuales un cliente es alérgico.

¿Qué necesitan los clientes que padecen alergias alimenticias del personal del restaurante?

Los individuos que padecen alergias alimenticias necesitan que los restaurantes les suministren información precisa acerca de los ingredientes, para que puedan tomar decisiones informadas acerca de lo que van a pedir del menú. La información incorrecta o incompleta pone a estos clientes en riesgo de sufrir una reacción alérgica.

“Soy madre de niñas mellizas. Creo que los restaurantes deberían ser capaces de suministrar una lista de los ingredientes de sus comidas. El restaurante sólo tendría que enseñarme dicha lista y dejarme decidir qué es lo mejor para mis niñas”.

– Cyndee G., Gillespie, Ill.

Los alimentos elaborados a partir de una variedad de ingredientes pueden contener alérgenos. Por ejemplo, la mayonesa y el merengue contienen huevos, el yogurt y muchas marcas de productos que lucen etiquetas “no lácteo” contienen leche y el mazapán es una pasta hecha con almendras.

A veces, los alimentos comunes son descritos en términos científicos o técnicos. Por ejemplo, la “albúmina” es un derivado del huevo y el “suero” lo es de la leche. Las personas que padezcan alergias al huevo y a la leche deben evitar estos ingredientes. Para conocer una lista de otros nombres científicos y técnicos para los alimentos comunes que provocan alergia, consulte la tabla “Cómo leer una etiqueta” en el Apéndice.

“En un esfuerzo por hacer que cenar afuera sea una experiencia más sencilla, hice imprimir tarjetas de negocios que detallan los ingredientes que necesito evitar. He recibido comentarios positivos de parte de los camareros”.

– Karen G., San Francisco, Calif.

“Cada vez que es posible, antes de concurrir a un restaurante hago que me envíen por fax una copia de su menú. Esto permite que me comuniqué con el personal de cocina fuera de las horas de mayor demanda, con el propósito de formular preguntas sobre los ingredientes”.

– Anónimo

“Si estoy asistiendo a un evento donde habrá comida, me comunico de antemano con el proveedor para hablar del menú y las posibles alternativas. Si todo esto falla, concurreo al evento pero como antes de partir, o llevo algo de comer que sea seguro”.

– Carol M. Soquel, Calif.

¿Son seguros los aceites para freír para los clientes que padecen una alergia alimenticia?

Los estudios han mostrado que el aceite de maní y el aceite de soya *altamente refinados* han sido ingeridos en forma segura por individuos que son alérgicos a esos alimentos. Sin embargo, si el aceite ha sido usado previamente para freír un alimento que contenía alérgenos (p. ej., rollitos de primavera, camarones), puede provocar una reacción alérgica en alguien que sea alérgico al maní o los mariscos. Esto ocurre porque, al cocinar, la proteína se libera dentro del aceite y puede luego transferirse a otros alimentos.

Los aceites prensados en frío, expelidos o extrudidos (algunas veces denominados aceites “gourmet”) contienen proteínas y por lo tanto no son seguros para alguien que padezca alergia a esos alimentos.

Ley federal de etiquetado de alérgenos

Vigente desde el 1 de enero de 2006, la Ley sobre el Etiquetado de Alérgenos Alimenticios y Protección al Consumidor – aprobada por el Congreso en 2004 – exige que los principales alérgenos alimenticios sean detallados en lenguaje simple en todos los alimentos envasados (p. ej., “leche” en lugar de “caseína”). Esto incluye a los principales alérgenos en los colorantes, sabores y aditivos.

Algunos médicos indican a los pacientes que son alérgicos al maní y la soya que, como precaución extra, eviten todos los aceites elaborados con esos ingredientes. Es importante que los restaurantes conozcan el aceite o las mezclas de aceites que usan en sus operaciones y que brinden esta información a los individuos que la solicitan. Si se cambia el aceite o la mezcla de aceites, asegúrese de actualizar la información que se brinda a los clientes.

¿Cuál es la diferencia entre una reacción alérgica y una intoxicación alimenticia?

Consumir ciertos alimentos que han sido mal manejados puede provocar reacciones adversas que imiten las reacciones alérgicas alimenticias. Los ejemplos de alimentos mal manejados incluyen a aquellos que antes de cocinarlos son descongelados y luego recongelados, o que se mantienen a la temperatura del refrigerador durante un largo período.

Los síntomas típicos de la intoxicación alimenticia incluyen los vómitos y la diarrea. Estos síntomas por lo general se manifiestan varias horas después que el individuo consume el alimento pero también pueden ocurrir varios días después. Los individuos que padecen una intoxicación alimenticia luego de comer pescado o mariscos pueden pensar por error que se han vuelto alérgicos.

Cuestionario sobre la alergia alimenticia y la anafilaxia

1. ¿En qué período de tiempo, posterior a la ingesta, ocurren las reacciones alérgicas?
 - (a) A los pocos segundos
 - (b) Entre 2 minutos y 12 horas
 - (c) Entre algunos minutos y 2 horas
 - (d) Dentro de los 2 días posteriores
2. ¿De cuántas visitas anuales a las salas de emergencia son responsables las reacciones alérgicas?
 - (a) 30,000
 - (b) 3,000
 - (c) 12,000
 - (d) 300
3. ¿Qué sistemas del organismo pueden ser afectados por una reacción alérgica alimenticia?
 - (a) El tracto gastrointestinal
 - (b) El sistema respiratorio
 - (c) El sistema cardiovascular
 - (d) La piel
 - (e) Todo lo anterior
4. ¿De qué porcentaje de reacciones alérgicas son responsables el maní, las nueces de árbol, los pescados, los mariscos, la leche, los huevos y el trigo?
 - (a) 50%
 - (b) 75%
 - (c) 100%
 - (d) 90%
5. ¿Qué componente de un alimento es responsable de una reacción alérgica?
 - (a) La grasa
 - (b) La proteína
 - (c) Los carbohidratos
 - (d) Los ácidos grasos trans
6. ¿Qué medicamento se usa para controlar una reacción alérgica grave?
 - (a) Antihistamina
 - (b) Pseudoefedrina
 - (c) Sudafed™
 - (d) Epinefrina
7. Las personas con alergias alimenticias pueden consumir con seguridad los alimentos que causan alergia, *si*:
 - (a) Solamente ingieren una pequeña cantidad
 - (b) Primero toman un antihistamínico
 - (c) Nunca – no pueden consumir esos alimentos de un modo seguro
 - (d) Ingieren el alimento dentro de una gran comida, para diluirlo

8. Los alimentos fritos pueden resultar peligrosos para quienes padecen alergias alimenticias, porque
- (a) Un alto contenido de grasa hace que las reacciones alérgicas empeoren
 - (b) El freír cambia la estructura química de los alimentos
 - (c) Puede ocurrir el contacto cruzado con otras proteínas alimenticias

¿Verdadero o Falso?

9. Las reacciones alérgicas alimenticias son una respuesta del sistema inmunológico.
10. Cerca de 3.3 millones de estadounidenses padecen alergia al maní o a las nueces de árbol.

Para conocer la clave de las respuestas, consulte la página 16.

Clave de las respuestas para el cuestionario sobre alergia alimenticia y anafilaxia

1. C – Entre algunos minutos y dos horas
2. A – 30,000
3. E – Todo lo anterior
4. D – 90%
5. B – La proteína
6. D – Epinefrina
7. C – Nunca
8. C – Puede ocurrir un contacto cruzado con otros alimentos
9. Verdadero
10. Verdadero

GESTIÓN DEL RIESGO

Puntos a recordar

- ◆ Entender los fundamentos de las alergias alimenticias es la clave para reducir la responsabilidad.
- ◆ En caso de que se la solicite, los restaurantes deberían ser capaces de suministrar la lista de ingredientes de los platos de su menú.
- ◆ Durante las horas de atención al público, los restaurantes deberían tener al menos una persona en servicio, idealmente el gerente, quien maneje las preguntas y los pedidos especiales de los clientes que padecen alergias alimenticias. Otros miembros del personal deberían saber quien es esa persona y dirigirle sus preguntas sobre las alergias alimenticias.
- ◆ Cuando un cliente informa al personal del restaurante que padece una alergia alimenticia, se debería activar el plan para manejar pedidos especiales. Esto puede significar ofrecer al individuo una lista de los ingredientes que se utilizan o, en algunos casos, informar al cliente que no se le puede brindar una comida segura debido a que los alimentos no se preparan en el sitio y no se cuenta con información sobre los ingredientes.
- ◆ Si un cliente está teniendo una reacción alérgica, llame al 911 y obtenga ayuda médica de inmediato.

Organícese de antemano

- ◆ Fije el número de emergencias 911 en todos los teléfonos, como un recordatorio, para el caso que se necesiten los servicios de emergencia. También coloque la dirección y el número de teléfono del restaurante junto al teléfono.
- ◆ Programe ciertas horas a lo largo de la jornada para asegurar que las áreas de cocina y preparación de alimentos estén debidamente limpias y organizadas.
- ◆ Revise las operaciones diarias de su restaurante y determine modos precisos de reducir el riesgo de un error cuando se prepare una comida especial. Por ejemplo, ¿cómo se puede mejorar la comunicación entre los camareros que toman el pedido y el personal de cocina que prepara la comida?

Reduciendo la responsabilidad

Los alérgenos representan un riesgo de responsabilidad. Entender los fundamentos de las alergias alimenticias y el modo en que puede evitarse una reacción resulta clave para reducir la responsabilidad.

N.H. family claims secret pesto sauce killed mom

Familia de New Hampshire alega que una receta secreta de pesto mató a la mamá

a una potencial responsabilidad, en caso de que un cliente que padezca alergia alimenticia tenga una reacción luego de ingerir una comida. En efecto, se han presentado demandas contra restaurantes en los que se brindó información incorrecta o incompleta a los clientes acerca de los ingredientes usados en un plato.

Suministre información detallada acerca de los ingredientes en las selecciones del menú. En caso de solicitársele, el personal debería revelar los ingredientes que contienen alérgenos, aun si los ingredientes son considerados parte de una “receta secreta”. El no revelar esta información expondría al restaurante

Estudios de 63 casos fatales de reacciones alérgicas mostraron que casi la mitad de las reacciones fueron provocadas por alimentos provenientes de restaurantes y otros locales de servicio de alimentos.

Asegúrese que se cumplan los procedimientos correctos sobre manejo de alimentos. Existen restaurantes que han sido responsabilizados por las reacciones alérgicas provenientes del

Food allergy cited in suit over death

BY NATALIE P. McNEAL

Alergia alimenticia citada en demanda por fallecimiento

Por Natalie P. McNeal

contacto cruzado entre alimentos, luego que un camarero fuera advertido sobre una alergia alimenticia. En un ejemplo, una familia explicó que su hijo era alérgico a los mariscos. El restaurante sirvió al niño papas fritas que habían sido preparadas con el mismo aceite usado para freír mariscos. El niño tuvo una reacción alérgica y la familia demandó al restaurante.

Además de la compensación por daños (que generalmente cubre el costo de los gastos médicos más una compensación por dolor y sufrimiento), un restaurante puede ser obligado

a pagar una indemnización punitiva, si el tribunal determina que las acciones del restaurante demostraron un descuido imprudente en la seguridad del cliente. La indemnización punitiva, cuando se decreta, a veces supera el importe de la compensación por daños.

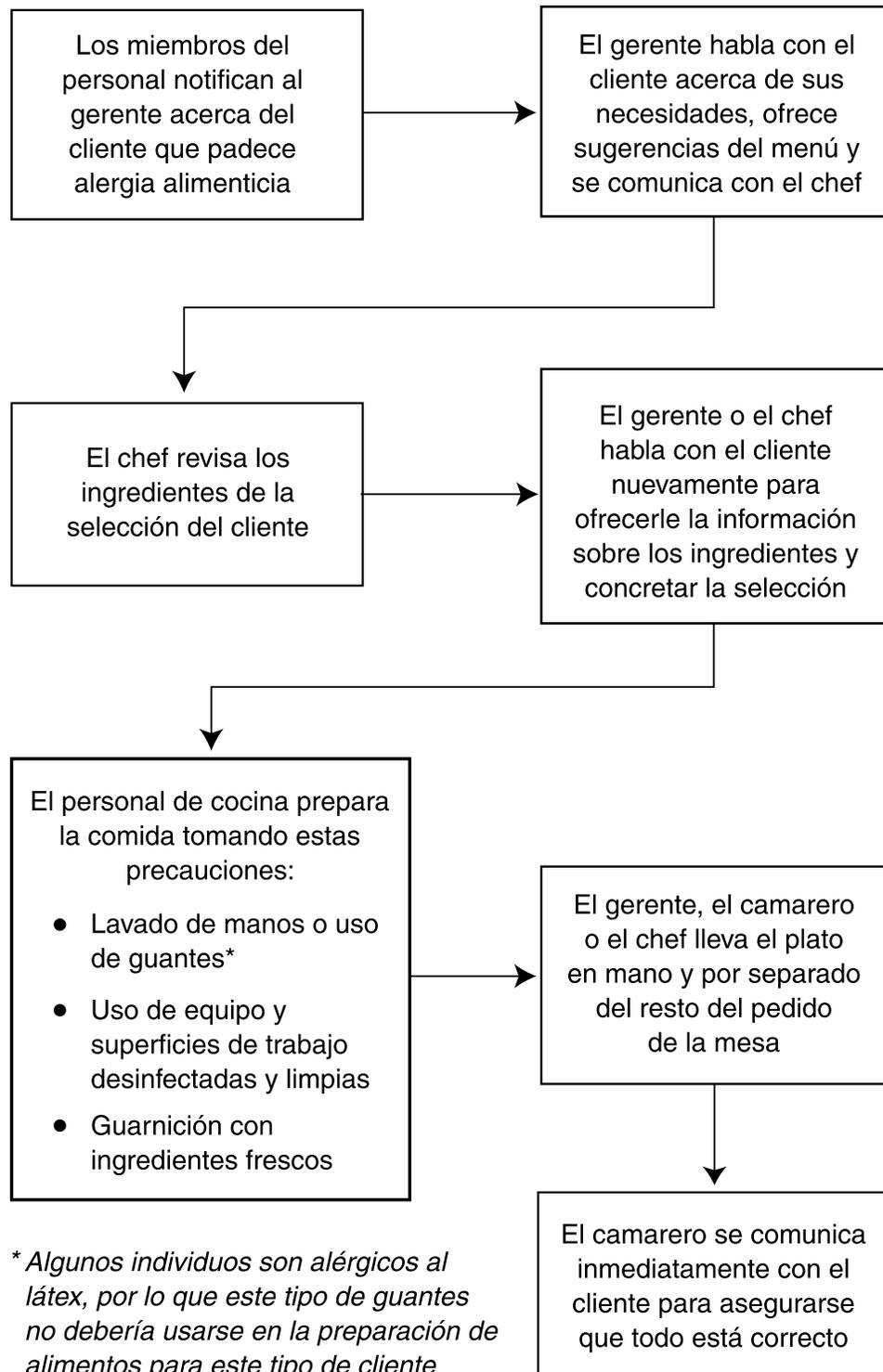
Procedimientos sugeridos para los pedidos de clientes con alergia alimenticia

Para ofrecer un excelente servicio a los clientes y evitar la potencial responsabilidad, es importante designar a miembros del personal para que manejen las preguntas y solicitudes de los clientes que padecen alergias alimenticias. El personal debería saber quiénes son esos individuos y dirigir las preguntas a ellos. Hacer esto minimizará los riesgos tanto para el restaurante como para el cliente, generando una situación de beneficio mutuo.

Cuando un cliente se identifica manifestando que padece una alergia alimenticia, el maître o el camarero deberían notificar al gerente que está de turno. El gerente debería responder a cualesquiera preguntas que el cliente pueda tener acerca de las opciones del menú y asegurarse que se cumplan los procedimientos apropiados para esta comida especial. El gerente o el chef deberían ser los encargados de hablar de la información sobre los ingredientes con el cliente o de hacerle saber que dicha información no está disponible. La información acerca de la lectura de etiquetas puede encontrarse en la tabla “Cómo leer una etiqueta” que se encuentra en el Apéndice.

A pesar de que el personal puede suministrar información acerca de los ingredientes y métodos de preparación, el cliente tiene la última palabra en la elección de su comida.

Resumen de cómo un pedido para un cliente con alergia alimenticia puede ser elaborado y entregado



Si ocurre una reacción

El modo en que el personal reacciona en caso de una emergencia de alergia es igualmente importante. Si un cliente notifica al personal que está teniendo una reacción alérgica, el personal debería llamar al 911 de inmediato y pedir ayuda médica. El personal no debería retrasar el tratamiento médico negando la ocurrencia de la reacción o esperando para “ver si pasa”.

Reacciones alérgicas al maní y las nueces de árbol en los restaurantes y establecimientos de servicio de comidas

Un estudio de las reacciones alérgicas al maní (cacahuete) y las nueces de árbol en los restaurantes y establecimientos de servicio de comidas, demostró que la mitad de las reacciones ocurrió porque estos alérgenos se encontraban “escondidos” en las salsas, los rellenos o los rollitos de primavera. Los postres fueron responsables del mayor porcentaje de reacciones (43%), seguidos de las entradas (35%), los entremeses (13%) y otros alimentos (9%).

En la mayoría de los casos, la ingesta del alimento provocó la reacción alérgica. Sólo 5 casos no involucraron al consumo del alimento; dos de las reacciones alérgicas fueron causadas por cáscaras de maní en el piso, dos resultaron del contacto del cliente con restos de alimentos sobre la mesa y, en un caso, el cliente experimentó una reacción alérgica luego de aproximarse a unos 60 cm (2 pies) de distancia de una comida que se estaba cocinando (cocinar libera proteínas que se transportan por el aire y pueden provocar una reacción). Las reacciones ocurrieron en una diversidad de restaurantes y locales de comida rápida. Sin embargo, hubo un mayor número de incidentes reportados en los restaurantes asiáticos, las heladerías y las panaderías o locales de venta de donuts.

En la mayoría de los casos, los clientes no habían mencionado su alergia alimenticia a los empleados del establecimiento. En lugar de ello, confiaron en la información sobre ingredientes que había en el menú. Para ayudar a prevenir las reacciones alimenticias, los operadores de los servicios de alimentos deberían agregar una nota al final del menú o fijar un aviso recordando a los clientes con alergias alimenticias que consulten al gerente para enterarse de los ingredientes.

EL GERENTE

Puntos a recordar

- ◆ El gerente debería ser la persona de referencia para las preguntas relacionadas a la alergia alimenticia.
- ◆ El gerente debería contar con procedimientos operativos estándar en forma escrita, que describan las mejores prácticas para preparar y servir alimentos a los clientes que padecen alergias alimenticias. Estos procedimientos deberían describir claramente cómo orientar a los huéspedes para que seleccionen su plato del menú y definir los métodos correctos para la preparación y el servido de comidas.
- ◆ El gerente debería tener instrucciones por escrito sobre cómo manejar una reacción alérgica.
- ◆ La capacitación sobre alergias alimenticias para todos los nuevos empleados debe brindarse antes de que comiencen a servir a los clientes, y se deberían ofrecer actualizaciones periódicas para el personal actual.

Procedimientos por escrito y capacitación del personal

El gerente debería tomar la responsabilidad de asegurar que hay procedimientos por escrito para tratar a los clientes con alergias alimenticias y educar al personal que atiende al público y al de la cocina sobre las alergias alimenticias y los procedimientos correctos. Idealmente, el gerente debería ser la persona de referencia para todas las preguntas de los clientes y el personal.

Los procedimientos deberían definir claramente el modo de manejar las comunicaciones de los clientes acerca de las alergias alimenticias y cómo orientarles para que seleccionen su plato del menú.

Los platos de preparación sencilla minimizan los riesgos. Por ejemplo, recomiende la elección de pollo asado en lugar de pollo con salsa o cubierto de masa. Otro ejemplo: papas asadas, en lugar de fritas.

Asimismo, se deben desarrollar instrucciones por escrito para tratar una reacción alérgica. Establecer estos planes antes de que se necesiten asegurará que el personal maneje adecuadamente cualquier emergencia de alergia.

Los gerentes también deberían conducir sesiones periódicas de capacitación en alergias alimenticias, para asegurarse que tanto los nuevos empleados como los actuales estén debidamente preparados. La capacitación en alergias alimenticias puede incluir una revisión minuciosa del plan del restaurante para el manejo de las mismas y la discusión de los análisis de casos que siguen a las secciones de Atención al Público y Cocina.

Comunicación con los clientes

Aconseje no elegir las opciones de alto riesgo del menú

Los alimentos fritos son de alto riesgo ya que el aceite de freír a menudo se usa para diversos alimentos. Salvo que exista una freidora designada, recomienda a los clientes que padecen alergias alimenticias que eviten los alimentos fritos.

Los postres son otro alimento a controlar. Los postres pueden incorporar ingredientes alérgenos, como por ejemplo las nueces, de modos inesperados y pueden representar un riesgo para el cliente que padece alergias alimenticias. Estos individuos por lo general se encuentran más seguros evitando los postres y sustituyéndolos por fruta fresca.

Las salsas pueden ser usadas en las entradas o los postres. Salvo que esté absolutamente seguro acerca de los ingredientes utilizados, recomiende a los clientes con alergias alimenticias que se salteen las salsas.

Los platos cubiertos de masa no permiten que las personas realicen una inspección visual del alimento que van a comer, algo que es importante para cualquiera que padezca una alergia alimenticia.

Los alimentos combinados, tales como los guisados, las empanadas o el pastel de carne, contienen muchos ingredientes y algunos de ellos pueden ser difíciles de ver. Para no correr riesgos, recomiende a los clientes con alergias alimenticias evitar este tipo de platos.

Las mesas de buffet y los puntos de servicio, tales como las *deli stations* y *grill stations* en las cafeterías, son consideradas como de alto riesgo para las personas con alergias alimenticias, a causa de la posibilidad de contacto cruzado. Los utensilios de servicio pueden ser usados para varios platos, o pequeños restos de alimentos de un plato pueden terminar en otros. Por ejemplo, el queso rallado colocado junto a un alimento libre de lácteos puede mezclarse con el mismo. Asimismo, las etiquetas del buffet pueden mezclarse.

Si un cliente que padece alergias alimenticias desea una opción particular del buffet que no aparece en el menú, considere pedir al personal de cocina que prepare especialmente el plato para el cliente.

Haga que la lectura del menú sea más explícita para quienes padecen alergias alimenticias

Revise el menú actual. Brinde tanta información acerca de los ingredientes como sea posible, directamente en el menú. Los siguientes son algunos ejemplos:

En lugar de	Describala(o) como
Torta de manzana	Torta de manzana y nuez
Relleno de queso azul	Relleno de queso y nueces
Ensalada de pasta Monterrey	Ensalada de pasta Monterrey con almendras
Pollo frito	Pollo frito con anacardos
Fideos asiáticos	Fideos asiáticos con maní
Pasta con pesto	Pasta con pesto (contiene piñones)

Si un alimento no tiene una etiqueta o si usted no está seguro acerca de los ingredientes, no adivine. Sugiera otra opción del menú sobre la cual tenga información de los ingredientes.

Es correcto decir “no lo sé”

Si no está 100% seguro acerca de los ingredientes en una opción del menú, dígalo. El cliente apreciará su honestidad. Oriéntelo hacia otras opciones del menú. El gerente debe colaborar ampliamente con el chef, consultándole sobre los ingredientes o pidiéndole que hable con el cliente acerca de las opciones seguras del menú.

Lo que otros han hecho

Para alentar a los clientes que padecen alergias alimenticias a colaborar con el personal, algunos restaurantes incluyen una nota impresa en la parte inferior del menú o en su sitio Web. Los siguientes son algunos ejemplos de tales notas:

- ◆ “Se solicita a los clientes con alergias alimenticias que se comuniquen con el gerente”.
- ◆ “A quienes padezcan alergias alimenticias, se les solicita lo informen al camarero. Estaremos encantados de hablar de los cambios que sean necesarios”.
- ◆ “Antes de hacer su pedido, alerte al camarero acerca de sus alergias alimenticias”.
- ◆ “Antes de hacer un pedido, alerte al gerente sobre su alergia alimenticia o de los requisitos especiales de su dieta”.

Algunos restaurantes designan a algunos artículos del menú como “seguros” para personas que padecen alergias alimenticias. Por ejemplo, puede haber una o dos opciones del menú, incluyendo postres, que no contengan maní o nueces.

Algunos restaurantes usan “clientes secretos” para brindar información honesta sobre el servicio. Considere hacer que un cliente secreto pida una comida libre de alérgenos, de modo de evaluar su plan para alergias alimenticias en la práctica.

Si su restaurante o empresa de servicio de comidas utiliza auditores externos de seguridad alimenticia, considere contratarlos para verificar que su plan operativo se entiende, está activo y se ejecuta eficazmente.

El Apéndice contiene material informativo reproducible para el consumidor que puede personalizar para incluir su logotipo e imprimir usando el diseño y los colores de su compañía. Solamente asegúrese de incluir el nombre de la FAAN en los materiales y permitir que, antes de usar los materiales, la FAAN revise cualesquiera cambios editoriales que haya realizado.

Información precisa es la clave

Mantenga actualizados los materiales impresos. Asegúrese que la información de su restaurante sea precisa y esté actualizada. Si coloca información en su sitio Web, asegúrese que sea la misma que se encuentra en el material impreso del restaurante. Para minimizar los riesgos de datos erróneos, podría resultar más

seguro tener la información sobre los ingredientes en un solo lugar, tal como el sitio Web de la empresa.

Publique la información de los ingredientes en su sitio Web. Muchas personas ingresan al sitio Web de un establecimiento antes de visitarlo personalmente. Considere publicar la información acerca de los ingredientes y sus procedimientos para manejar las reacciones alérgicas alimenticias.

Asegúrese que el sitio Web se mantenga actualizado. Asegúrese que la información impresa de cada establecimiento sea la misma que tiene en su sitio Web, de modo de evitar confusiones y no correr riesgos.

“Me gustaría hacerle saber sobre nuestra experiencia en un restaurante local que es parte de una cadena nacional. Cuando lo visitamos con nuestro hijo – que es alérgico al maní – le dijimos a la camarera acerca de sus necesidades. Nos dijo que usaban aceite de maní para cocinar y fue a buscar al gerente.

“El gerente trajo un libro, lo abrió en la página ‘Soy alérgico al maní, puedo comer ...’ y nos mostró cuáles alimentos eran seguros. También fue a la cocina cuando nuestro pedido fue preparado para asegurarse que se hiciera libre de maní. Me quedé sorprendida, ya que nunca había recibido ese nivel de servicio o atención”.

– Betsy H., Eden Prairie, Minn.

“Mi hijo de 3 años, Alexander, padece una alergia alimenticia potencialmente mortal a todos los productos lácteos. Como podrán imaginar, es difícil – por decir lo menos – comer en los restaurantes en su compañía.

“El personal de la franquicia de nuestro restaurante favorito ha demostrado que puede recibirnos. Hemos comido en varios de sus locales, lejos de nuestro hogar. En todas las comidas, el chef a cargo vino y habló con nosotros acerca de los alimentos seguros que se le podían preparar a Alexander. Es muy reconfortante saber que su personal ha estado muy servicial y ha sido capaz de brindar alimentos apropiados para Alexander. Estamos ansiosos por apoyar a su restaurante cuando abra un local cerca de nuestro hogar”.

– Jeffrey M., Glastonbury, Conn.

Varios restaurantes han agregado un enlace al sitio Web de la Red de Alergias Alimenticias y Anafilaxia, con el siguiente mensaje para sus clientes: “Por información acerca de las alergias alimenticias, comuníquese con La Red de Alergias Alimenticias y Anafilaxia, ingresando en www.foodallergy.org o llamando al (800) 929-4040”.

Manejo de las consultas telefónicas

Algunos clientes que padecen alergias alimenticias pueden llamar de antemano para conocer las opciones del menú. Designe a un miembro del personal para atender a este tipo de llamadas.

Manejo de una queja

Si un cliente le notifica sobre un incidente relacionado con una alergia alimenticia, escúchelo cuidadosamente y reúna todos los datos que aporte el cliente y los miembros del personal que estuvieron involucrados. Resolver las quejas de los clientes es una parte fundamental en la prestación de un servicio de primera clase, de modo que el personal debería capacitarse para no reaccionar defensivamente o ignorar las preocupaciones del cliente.

¿Sabía usted...?

Algunas bebidas de bar contienen leche, huevos o extracto de nuez. Los huevos algunas veces se usan para crear la espuma del topping de leche en las especialidades de café.

Considere a cualquier reacción alérgica como una oportunidad para reevaluar su plan de manejo de la alergia alimenticia y señalar las áreas que necesitan mejora.

Si ocurre una reacción

El modo en que reacciona el personal en caso de una emergencia de alergia es muy importante. Si un cliente avisa que está teniendo una reacción alérgica, el personal debe llamar inmediatamente al 911 y pedir ayuda médica. El personal no debería retrasar el tratamiento médico negando la ocurrencia de la reacción o esperando para ver “si pasa”.

Una mujer con alergia a los huevos tuvo una severa reacción a la clara de huevo que se agregó a una bebida en un bar, a pesar de que había avisado al camarero sobre su alergia. Cuando informó del accidente al gerente, éste le dijo que en vista de que había ingerido una pequeña cantidad, probablemente no se iba a poner muy mal.

Esto resulta claramente inapropiado. Tome en serio todas las reacciones de alergia alimenticia y actúe con ánimo de resolver la situación.

ÁREA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Puntos a recordar

- ◆ La alergia alimenticia es una condición alérgica. Los clientes no están simplemente relatando sus preferencias alimenticias. Sea comprensivo, escuche atentamente y responda a sus preguntas con esmero.
- ◆ Los clientes que padecen alergias alimenticias dependen del personal del área de atención al público para que notifiquen a otros miembros claves del personal, tales como el gerente y el chef, acerca de las restricciones en sus dietas.
- ◆ Una guarnición o el manejo inadecuado de un plato puede contaminar una comida que de otro modo sería segura.
- ◆ Si ocurre un error con el pedido especial, el único modo aceptable de corregir la situación es hacer que el personal de cocina descarte el pedido incorrecto y vuelva a prepararlo.

Anfitriones

Si un cliente notifica al anfitrión de un restaurante acerca de una alergia alimenticia, éste debería trasladar inmediatamente esta información al miembro del personal designado, idealmente el gerente. La persona designada debería responder las preguntas del cliente y asistirle con la selección del menú.

Antes de conducir a la mesa a un cliente que padece alergia alimenticia, el anfitrión debería asegurarse que el área donde se va a sentar ha sido limpiada meticulosamente, para garantizar que la comida no entrará en contacto con algún resto de alimento del cliente anterior. Asimismo, la mesa no debería estar cerca de la entrada de la cocina, pues el vapor y las salpicaduras de los alimentos al cocinarse pueden esparcir alérgenos hasta la mesa del cliente.

Camareros

Los camareros deben tener en cuenta que la alergia alimenticia es una condición alérgica, no una preferencia alimenticia. Para algunas personas, las alergias alimenticias pueden ser bastante serias. Los camareros deberían mostrarse receptivos, escuchar con atención y responder a las preguntas reflexivamente. Deberían mostrar interés pero no ser impertinentes. La mayoría de los clientes que padecen alergias alimenticias prefieren no llamar demasiado la atención con su alergia.

El miembro designado del personal – idealmente el gerente – debería informar al personal de la cocina acerca de las necesidades especiales del cliente que tiene una alergia alimenticia y realizar una anotación por escrito en el ticket del mismo. El ticket debería entonces marcarse con algo bien visible, como una línea roja de trazo grueso, o con la frase “instrucciones especiales” escritas en la parte superior. Esto alertará al personal de cocina para que esté atento a cuestiones de contactos cruzados. El contacto cruzado ocurre cuando un alimento entra en contacto con otro y sus proteínas se mezclan. Como resultado, cada alimento contiene pequeñas cantidades del otro, a veces invisibles a nuestros ojos. Tal contacto puede ser directo (p. ej., colocar queso sobre una hamburguesa) o indirecto, a través de las manos o los utensilios. Para un cliente que tiene alergia a la leche, no alcanza con simplemente modificar el pedido, por ejemplo, escribiendo “sin queso” o “sin crema agria”. El personal de cocina debe estar al tanto de que el cliente padece una alergia alimenticia.

Sirviendo el pedido

Las órdenes especiales no deberían retirarse de la ventana de servicio más que por la persona designada – el gerente, el chef o el camarero. Esta precaución evitará problemas, tales como servir la comida equivocada al cliente, agregar guarniciones inapropiadas o exponer al plato especialmente preparado al contacto cruzado con un alérgeno.

Una vez que se agrega la guarnición apropiada, el plato debe ser llevado a mano directamente al huésped. El camarero debería asegurar que nada se ha volcado o derramado inadvertidamente sobre la comida especial.

Los clientes pueden preguntar o solicitar ingredientes específicos por una diversidad de motivos. Entre ellos se encuentran las preferencias personales, las dietas para adelgazar y las alergias alimenticias. Tenga en cuenta que, al contrario de los demás ejemplos, las alergias alimenticias son potencialmente mortales.

Evitando el contacto cruzado al servir la comida

Existe una diversidad de modos por los cuales los alérgenos pueden ingresar a una comida a través del contacto cruzado durante el proceso de servicio. Los siguientes son los ejemplos más comunes:

Manos o guantes sucios. Algo tan simple como tomar un muffin (magdalena) que contiene nueces, dejarlo y luego tomar otro sin nueces, puede ser suficiente para provocar el contacto cruzado. Lave las manos meticulosamente y póngase un par de guantes nuevos antes de preparar una comida libre de alérgenos.

Alimentos salpicados o derramados. Es posible que ocurra el contacto cruzado si el alimento, las bebidas o los utensilios de un cliente se llevan en una bandeja junto con otros artículos. Los ingredientes de otras comidas pueden salpicar o derramarse sobre algo que de otro modo estaría libre de alérgenos. Por ejemplo, se puede derramar leche o crema, o algo de manteca puede rozar algún alimento previamente libre de lácteos. Use un pequeño plato o platillo cuando transporte crema o manteca para evitar cualquier derrame. Idealmente, la comida libre de alérgenos debería llevarse en forma directa desde la cocina a la mesa del cliente.

Bandejas. Como precaución extra, las bandejas usadas para llevar comidas libres de alérgenos deberían primero limpiarse meticulosamente con agua caliente jabonosa o con otros compuestos y procedimientos de limpieza apropiados. Pasar un paño por la bandeja no es suficiente.

Guarniciones. Para minimizar la posibilidad de un error, únicamente el chef, el gerente u otro miembro designado del personal deberían colocar la guarnición en el plato. Los ingredientes que se encuentran en la línea de servicio pueden fácilmente derramarse en los recipientes de otros ingredientes. Por ejemplo, es fácil que el queso rallado, los crutones o las nueces se mezclen con los vegetales preparados, las guarniciones, las hierbas y otros ingredientes. Para evitar el contacto cruzado, use siempre el suministro de respaldo de ingredientes frescos.

Bolsillos. Instruya a los camareros para que no lleven ralladores de queso, molinillos de pimienta u otros utensilios en los bolsillos de sus delantales.

Corrigiendo un error en la preparación de la comida

Los errores siempre pueden ocurrir. Si se comete un error en un pedido para un cliente que padece alergias alimenticias, la única enmienda posible es descartarlo y volver a elaborarlo. Retirar el ingrediente alérgeno – por ejemplo, retirar las nueces del *topping* de un helado, o quitar el queso de una hamburguesa – no es una solución. Una ínfima cantidad de proteína que permanezca en el alimento podría ser suficiente para provocar una reacción alérgica.

Si es necesario, informe al cliente que tomará unos minutos extra asegurarse que su comida se prepare adecuadamente. Después, revise qué fue lo que estuvo mal y determine las medidas a tomar para evitar errores similares en el futuro. Asegúrese de volver a capacitar al personal, para evitar que este tipo de error se cometa nuevamente.

Si ocurre una reacción

El modo en que el personal reacciona en caso de una emergencia alérgica es muy importante. Si un cliente notifica al personal que está teniendo una reacción alérgica, el personal debería llamar inmediatamente al 911 y pedir ayuda médica. El personal no debería retrasar el tratamiento médico, negando la ocurrencia de la reacción o esperando para ver “si pasa”.

Cuestionario para el área de atención al público

1. Si, antes de sentarse, un cliente dice que tiene una alergia alimenticia, ¿qué medidas deberían tomarse para asegurar que el cliente no entre en contacto con algún resto de alimento de un cliente anterior?
 - (a) Sentar al cliente en una mesa que por lo general no se usa.
 - (b) Asegurarse de usar un mantel individual (placemat) limpio y/u otros cubiertos.
 - (c) Limpiar cuidadosamente la mesa y las sillas.
 - (d) Ubicar al cliente en una mesa cercana a la cocina.

2. Cuando un cliente manifiesta padecer una alergia alimenticia, ¿a qué miembro del personal se debería notificar inmediatamente?
 - (a) Gerente
 - (b) Cocinero
 - (c) Chef
 - (d) Camarero o food runner

3. ¿Cuáles de las siguientes son fuentes posibles de contacto cruzado?
 - (a) No lavarse las manos o no usar un par de guantes nuevos antes de servir el pedido especial
 - (b) Llevar el pedido especial en una bandeja con otros alimentos
 - (c) Servir la guarnición de otros pedidos cerca del artículo del pedido especial
 - (d) Usar la misma servilleta o toalla (para servir platos calientes) con las comidas que contienen alérgenos y con las que no
 - (e) Todas las anteriores

4. Cuando un cliente que padece una alergia alimenticia pregunta acerca de los ingredientes y los métodos de preparación, la respuesta apropiada es:
 - (a) “Estoy casi seguro que ese plato no contiene el alérgeno”.
 - (b) “Estoy seguro que podemos dejar ese ingrediente fuera del plato, si usted lo desea. Tan solo debo poner un aviso en el ticket”.
 - (c) “No creo que ese plato contenga el alérgeno”.
 - (d) “No lo sé. Permítame que traiga al gerente o al chef para estar seguro”.

5. Si ocurre un error – por ejemplo, si el personal de cocina agrega queso al pedido de un cliente que tiene alergia a los lácteos, o si el camarero olvida usar una bandeja separada y la comida de otro pedido entra en contacto con el pedido especial – ¿cuál es el método aceptable para corregir la situación?
 - (a) Retirar la capa superior de la comida que entró en contacto con el alérgeno y agregar un poco más de un alimento que no lo contenga.
 - (b) Si es sólo un poco y se trata de algo que puede retirarse completamente, retirar el alérgeno e inspeccionar cuidadosamente el plato para asegurarse de haberlo removido todo.
 - (c) Hacer que el personal de cocina descarte el pedido y lo vuelva a preparar nuevamente.

¿Verdadero o Falso?

6. Al encargar un pedido, el camarero debería anotar en el ticket los ingredientes que deben dejarse fuera del plato y permitir que el personal de cocina tome el pedido desde allí.
7. Una guarnición inapropiada o el manejo incorrecto de un plato puede contaminar lo que de otro modo sería una comida segura.
8. Una vez que un alimento ha sido preparado adecuadamente, ya no hay ningún riesgo para el cliente que padece una alergia alimenticia.
9. Si un cliente le manifiesta que está padeciendo una reacción alérgica, la primera cosa que debería hacer es averiguar cómo pudo haber pasado.

Para conocer la respuesta correcta, consulte la página 34.

Clave de respuestas para el cuestionario del área de atención al público

1. C – Limpiar cuidadosamente la mesa y las sillas
2. A – Gerente
3. E – Todas las anteriores
4. D – “No lo sé. Permítame que traiga al gerente o al chef para estar seguro”.
5. C – Hacer que el personal de cocina descarte el pedido y lo vuelva a preparar nuevamente
6. Falso – Es importante marcar al ticket con un aviso sobre la alergia para que el personal de cocina pueda preparar el plato adecuadamente.
7. Verdadero.
8. Falso – El contacto cruzado puede ocurrir en la bandeja de servir. Tome precauciones extra al servir el plato de un cliente que padece alergias alimenticias.
9. Falso – Si un cliente le dice que está experimentando una reacción alérgica, la primera cosa que debería hacer es obtener ayuda médica de inmediato, llamando al 911. Active el plan de emergencia del restaurante para los casos de alergia alimenticia.

Análisis de casos

Tratar los siguientes análisis de casos puede ayudar al personal del área de atención al público a señalar los errores y determinar cómo prevenir errores similares en el futuro. Estos análisis de casos describen experiencias de la vida real.

Análisis del caso 1

En un restaurante chino, un cliente preguntó a la camarera si los rollitos de primavera del menú contenían maní (cacahuate). La camarera le aseguró que para freír el rollito no se había usado aceite de maní. El cliente tomó unos bocados del rollito de primavera y rápidamente le sobrevino una reacción alérgica. Falleció 90 minutos más tarde.

¿Cómo ocurrió esto?

Dado que la camarera no preguntó al gerente o al chef acerca de los ingredientes, no se dio cuenta que el restaurante había cambiado la receta de sus rollitos de primavera, agregando mantequilla de maní para mejorar el sabor.

La mantequilla de maní también se suele usar para pegar los extremos de los rollitos de primavera.

¿Cómo se podría haber evitado esto?

Asegúrese que las preguntas sobre alergia alimenticia sean dirigidas únicamente a uno o dos miembros designados del personal. Dichos miembros deberían verificar todos los ingredientes de una comida con el chef, de modo de poder responder con exactitud a las preguntas de los clientes.

Análisis del caso 2

Luego de sentarse a la mesa de un restaurante, pero antes de hacer su pedido, una niña con alergia a los lácteos experimentó urticaria en la muñeca y en la parte inferior de su brazo izquierdo. (La urticaria es un síntoma común de la reacción alérgica a un alimento.)

¿Cómo ocurrió esto?

La mesa no había sido limpiada cuidadosamente y quedaba un residuo de leche sobre la superficie, proveniente de un cliente anterior. Luego de poner los brazos sobre la mesa, la niña tuvo una reacción por contacto.

¿Cómo se podría haber evitado esto?

Asegúrese que las superficies de las mesas se limpien con agua caliente jabonosa y otros compuestos de limpieza y procedimientos apropiados. Si las superficies de las mesas no pueden limpiarse cuidadosamente, considere usar manteles desechables de papel.

Análisis del caso 3

Un hombre que padecía una alergia a los camarones pidió pollo scampi, mientras que su esposa pidió camarón scampi. Poco después de tomar el primer bocado, el hombre se quejó de dolor en el pecho y de dificultades para respirar. Murió pocas horas después a causa de una reacción alérgica al camarón.

¿Cómo ocurrió esto?

El personal de cocina preparó dos pedidos de camarones scampi y luego simplemente retiró el camarón de uno de los platos y lo reemplazó con pollo. En el plato del hombre quedó suficiente proteína de camarón como para provocar una reacción fatal.

¿Cómo se podría haber evitado esto?

Asegúrese de que el personal entienda que pequeñas cantidades de un alérgeno pueden causar una reacción potencialmente mortal en algunos individuos. Cuando se cometa un error al preparar un pedido para un cliente con alergia alimenticia, descártelo y comience a prepararlo de nuevo.

LA COCINA

Puntos a recordar

- ◆ La alergia alimenticia es una condición alérgica. Los clientes no están simplemente mencionando sus preferencias personales. Su cooperación es necesaria para ayudarles a evitar una reacción alérgica.
- ◆ Los clientes que padecen alergias alimenticias dependen del personal de cocina para que se les brinde información completa y precisa acerca de los ingredientes que se utilizan en las opciones del menú.
- ◆ Los ingredientes que se encuentren en lugares inesperados pueden poner a los clientes en riesgo de padecer una reacción alérgica.
- ◆ Evitar el contacto cruzado entre un alimento seguro y un alimento que contiene alérgenos es esencial para preparar comidas seguras para los clientes con alergias alimenticias.
- ◆ Si ocurre un error con un pedido especial, el único modo aceptable de corregir la situación es descartarlo y volver a prepararlo.

El personal del área de cocina

Los miembros del personal del área de cocina se encuentran entre los más importantes del equipo de prevención de las reacciones alérgicas a la comida. Los clientes con alergias alimenticias dependen del chef para información acerca de los ingredientes de una comida y los métodos que se usan para prepararla; eligen las opciones del menú a base de esta información. Asimismo, los clientes dependen del personal del área de cocina para que les preparen la comida de un modo seguro.

Control de ingredientes

El único modo de que un cliente con alergias alimenticias prevenga una reacción alérgica es evitando los alimentos que la provocan. Dichos clientes necesitan saber qué ingredientes se encuentran en las opciones del menú seleccionadas. Los chefs deben leer los ingredientes

Si no está seguro acerca de los ingredientes de una opción del menú, no adivine. Controle las etiquetas de los ingredientes, o explique que no le es posible verificar que la opción del menú sea segura.

y la información de los productos que usan cada vez que preparen un pedido para alguien que padece alergia alimenticia, ya que los fabricantes pueden cambiar los ingredientes sin previo aviso. Es fundamental informar al cliente si algún ingrediente se usa de modo inesperado, como por ejemplo cuando se agregan nueces molidas a una base o tapa de masa, cuando se usa mantequilla de maní (cacahuete) para pegar los extremos de los rollitos de primavera, o cuando se usa mantequilla de maní para espesar las salsas.

Asegúrese de informar a los clientes sobre los ingredientes que están incluidos en las marinadas y los escabeches, así como los ingredientes que se agregan para dar sabor, tal como la mantequilla que se pone sobre los alimentos asados o se agrega al arroz mientras se cocina.

Identificación de alérgenos que se encuentran en lugares inesperados

Es fundamental leer cuidadosamente las etiquetas de todos los ingredientes de una comida. Como muestra la siguiente lista, los alérgenos pueden estar presentes en algunos artículos comunes.

Salsa Worcestershire: Esta salsa, también llamada salsa inglesa, contiene anchoas y/o sardinas; ambos son pescados.

Salsa barbacoa: Al menos una marca de salsa barbacoa contiene pecanas, que se detallan en la etiqueta.

Imitación de sabor mantequilla: Este ingrediente a menudo contiene proteína de leche, la cual puede estar detallada en la lista de ingredientes como sabor mantequilla artificial o natural.

Salsa agridulce: Algunas marcas de salsa agridulce contienen trigo y soya.

Sustituto de huevo: La mayoría de las marcas comerciales de sustituto de huevo contienen clara de huevo.

Atún enlatado: Algunas marcas contienen caseína (una proteína láctea) o proteína de soya, como saborizante natural.

Si la declaración de un ingrediente no está disponible, informe al gerente o al cliente. Si es posible, sustitúyalo por un ingrediente que usted sepa que es seguro, o sugiera otra opción del menú.

Evitando el contacto cruzado en la cocina

Al preparar la comida para un cliente que padece una alergia alimenticia, los chefs y los cocineros de línea deben tomar precauciones extra para evitar el contacto cruzado debido al derrame o la salpicadura proveniente de otros platos. El contacto cruzado ocurre cuando un alimento entra en contacto con otro y sus proteínas se mezclan. Como resultado, cada alimento tiene luego pequeñas cantidades del otro, a menudo invisibles a nuestros ojos. El contacto puede ser directo (p. ej., al colocar queso sobre una hamburguesa) o indirecto, a través de las manos o los utensilios.

Los siguientes son los culpables más comunes del contacto cruzado:

Manos o guantes sucios. Tomar un *muffin* (magdalena) que contiene nueces, dejarlo y luego tomar otro sin nueces, puede ser suficiente para producir el contacto cruzado. Lave sus manos meticulosamente y póngase un par de guantes nuevos antes de preparar una comida libre de alérgenos.

Equipos, utensilios, parrillas, freidoras, áreas de cocina y mesadas o encimeras. Si una espátula y una bandeja para hornear galletas se usan para preparar galletas con maní (cacahuete) y luego se limpian con un trapo y se vuelven a usar para preparar galletas sin nueces, es probable que pequeñas cantidades de proteína de maní permanezcan en el utensilio y la bandeja. Un cliente que padezca una alergia al maní puede experimentar una reacción alérgica a esas galletas “libres de maní”.

Use utensilios limpios para cada ingrediente o alimento, o deje aparte un juego de utensilios (p. ej., cuchillo, espátula, cuchara) para preparar las comidas para los clientes con alergias alimenticias. Estos utensilios especiales pueden estar codificados con color para una rápida identificación y un uso apropiado.

Los restaurateurs necesitan identificar las situaciones que podrían provocar el contacto cruzado e implementar procedimientos para prevenir estas situaciones, o informar a los clientes que padecen alergias alimenticias acerca del riesgo que corren.

Del mismo modo, las ollas, las cacerolas y los woks usados para preparar un plato que contiene un alérgeno (tal como maní o mariscos) y que luego se limpian pasando simplemente un paño antes de cocinar otra comida, pueden todavía contener suficiente proteína como para causar una reacción a una persona alérgica que coma el siguiente alimento que se prepare usando las mismas cacerolas. Por lo tanto, todas las cacerolas deberían ser lavadas meticulosamente con agua y jabón y luego esterilizadas.

Una olla de agua usada para hervir alimentos que contienen alérgenos, puede tener suficiente proteína como para contaminar a otros alimentos que se hiervan

en la misma agua. Por ejemplo, el agua usada para hervir pasta rellena de queso puede transferir suficiente proteína de leche a una pasta libre de lácteos para provocar una reacción alérgica en alguien que padezca alergia a ellos.

Una plancha que se use para cocinar una variedad de alimentos (tal como pescados, carne o huevos) o que esté untada con mantequilla, puede tener suficiente proteína sobre su superficie como para que ocurra al contacto cruzado con los otros alimentos que se cocinen en ella.

Todos los equipos o utensilios deberían limpiarse con agua caliente jabonosa, o con otros compuestos y procedimientos de limpieza apropiados, y luego ser esterilizados antes de usarse para preparar un plato para un cliente que padezca una alergia alimenticia. Asegúrese de mantener todos los utensilios que se usan para preparar pedidos especiales (espátulas, cuchillos, termómetros para carnes, pinzas, cucharas, mezcladoras, bandejas, cacerolas) separados de los utensilios que se usan para otros pedidos. Si fuera posible, tenga áreas de la cocina designadas para preparar alimentos que provocan alergia, tales como los mariscos.

Rellenado de los recipientes de servir. Si un recipiente que originalmente estaba lleno de anacardos se rellena con maní (cacahuete) sin haberlo lavado antes, el maní podría tener suficiente proteína de anacardo como para provocar una reacción en una persona que tuviera alergia a las mismas. Lave y esterilice todos los recipientes cuidadosamente antes de rellenarlos con nuevos alimentos.

Guarniciones. Los ingredientes de la línea de preparación de alimentos pueden derramarse dentro de los recipientes abiertos de los ingredientes de guarnición. Por ejemplo, el queso rallado, los crutones o las nueces podrían mezclarse con los vegetales preparados, las hierbas u otras guarniciones.

Como precaución, no agregue guarniciones a los pedidos preparados para clientes que padecen alergias alimenticias, salvo que se establezcan y se cumplan los procedimientos para evitar el contacto cruzado. Para evitar un error, el chef, el gerente u otro miembro del personal designado debería ser el único que se encargue de las guarniciones, usando ingredientes del suministro de reserva. Considere mantener en recipientes cerrados a todas aquellas guarniciones que contengan alimentos que por lo general provocan alergia, tales como la leche, el maní (cacahuete) y las nueces. Si se comete un error y el alérgeno ingresa accidentalmente en un plato libre de alérgenos que se está preparando, descarte el alimento y prepare un nuevo plato.

Salpicaduras o vapor provenientes de la cocción de alimentos. Las salpicaduras o el vapor proveniente de un alimento pueden esparcir sus proteínas a otros. Al preparar una comida para un cliente que padece una alergia alimenticia, no cocine el alimento libre de alérgeno cerca de aquel que lo contiene. No pase otros alimentos, platos, cacerolas o utensilios sobre la cacerola que contiene el pedido especial que se está cocinando. Tan sólo una gota del alimento que provoca la alergia es suficiente para poner al cliente en riesgo de padecer una reacción alérgica. Una vez que el plato está listo, identifíquelo claramente para asegurarse que se sirva el plato correcto. Manténgalo alejado de todos los demás alimentos.

Freidoras. El aceite de las freidoras que se ha usado para cocinar muchos alimentos diferentes contendrá proteínas de todos ellos. Si es posible, designe una freidora para un tipo de alimento, de modo de evitar el contacto cruzado.

Un niño que padecía alergia a las semillas de sésamo (ajonjolí) tuvo una reacción alérgica después de comer un sándwich de queso a la plancha en un restaurante. El chef había usado un panecillo con semillas de sésamo y cortado la parte superior e inferior para obtener las rebanadas para el sándwich.

Un niño que padecía alergia a las semillas de sésamo (ajonjolí) tuvo una reacción alérgica después de comer un sándwich de queso a la plancha en un restaurante. El chef había usado un panecillo con semillas de sésamo y cortado la parte superior e inferior para obtener las rebanadas para el sándwich.

Corrigiendo errores

Si se comete un error con un pedido, descártelo y prepare uno nuevo. Hacer economías, tales como retirar las nueces que se agregaron por error a un helado que no debía tenerlas, puede terminar con una persona en el hospital.

Las “Tarjetas para el Chef” (Chef cards) se están volviendo muy populares entre los individuos que padecen alergias alimenticias. Aunque la información de las tarjetas puede variar, la intención es alertar al personal del restaurante acerca de los ingredientes que necesitan evitarse. Aquí debajo se muestra el ejemplo de una tarjeta del chef para un cliente que padece alergia a las nueces de árbol:

Muestra de Tarjeta para el Chef

Al Chef:

¡CUIDADO! Soy alérgico al maní (cacahuate). Para prevenir una reacción potencialmente mortal, debo evitar comer todos los alimentos que podrían contener maní, incluyendo:

<i>English</i>	<i>Español</i>
artificial nuts	nueces artificiales
Beer Nuts	Beer Nuts (una marca de aperitivo elaborada con maní y/o nueces)
cold pressed, expeller pressed, or extruded peanut oil	aceite de maní prensado en frío, expelido, o extrudido
goobers	maní (cacahuate)
ground nuts	maní (cacahuate)
mixed nuts	nueces surtidas
monkey nuts	maní con cáscara
nutmeat	trozos de nueces o maní
nut pieces	trozos de nueces
peanut butter	mantequilla de maní
peanut flour	harina de maní
peanut protein hydrolysate	hidrolizado de proteína de maní (cacahuate)

Asegúrese que todos los utensilios y equipos, así como las superficies que se usen para preparar mi comida, sean limpiados meticulosamente antes de su utilización.
Muchas gracias por su cooperación.

Cuestionario para el área de cocina

1. Si ocurre un error – por ejemplo, accidentalmente se espolvorea un poco de nueces molidas en un helado para un cliente alérgico a las nueces de árbol, o un par de crutones se mezclan en la ensalada preparada para un cliente con alergia al trigo – ¿cómo debería corregirse la situación?
 - (a) Retirar la capa superior de la comida que entró en contacto con el alérgeno y agregar un poco más de un alimento que no lo contenga.
 - (b) Si es sólo un poco y se trata de algo que puede retirarse completamente, retirar el alérgeno e inspeccionar cuidadosamente el plato para asegurarse de haberlo removido todo.
 - (c) Descartar el pedido y volver a prepararlo.

2. ¿Cuál de las siguientes cosas podría provocar el contacto cruzado?
 - (a) Usar los mismos utensilios para otros alimentos así como para el pedido especial.
 - (b) Preparar el pedido especial sobre una mesada o encimera que no se limpió cuidadosamente en forma previa
 - (c) Colocar las guarniciones de otros pedidos cerca del pedido especial
 - (d) No lavarse las manos o no usar un nuevo par de guantes antes de preparar el pedido especial
 - (e) Todas las anteriores

3. Si no está disponible la información de un ingrediente de un plato, ¿qué debería hacer?
 - (a) Sustituir al ingrediente por otro que sea seguro o sugerir otra opción del menú
 - (b) Inspeccionar la comida de cerca y, si luce segura, servirla
 - (c) Preguntar al camarero si el ingrediente es seguro o no.

4. Antes de preparar una comida para un cliente que padece alergia alimenticia, ¿qué método debería usarse para limpiar todos los equipos y utensilios?
 - (a) Limpiar las superficies de los equipos con un trapo mojado en agua caliente jabonosa o aplicar otros compuestos y procedimientos de limpieza apropiados
 - (b) Limpiar cuidadosamente los equipos y utensilios con agua caliente jabonosa o aplicar otros compuestos y procedimientos de limpieza apropiados y luego esterilizarlos
 - (c) Rocíar agua sobre los equipos y utensilios y frotar vigorosamente con una toalla seca y limpia

5. Al cocinar o preparar una comida para un cliente que padece alergia alimenticia, es importante
 - (a) No cocinar un alimento que contenga alérgenos cerca de él
 - (b) No pasar otros alimentos, platos, cacerolas o utensilios sobre la cacerola donde se está cocinando el pedido especial
 - (c) Una vez que ha sido preparado, identificar claramente el plato
 - (d) Todo lo anterior

¿Verdadero o Falso?

6. Al preparar una comida para un cliente que padece alergia alimenticia, cocinar un alimento que contiene alérgenos cerca de la misma puede resultar en el contacto cruzado.
7. El aceite de las freidoras que se usa para cocinar muchos alimentos contiene proteínas de aquellos que se frieron previamente.
8. La mayoría de las marcas comerciales de sustitutos del huevo son seguras de usar con el propósito de preparar una comida para un cliente que tiene alergia al huevo.
9. Lavar cuidadosamente todos los utensilios y equipos con agua caliente jabonosa o aplicar otros compuestos y procedimientos de limpieza apropiados y luego esterilizarlos antes de volver a usarlos ayudará a eliminar el riesgo del contacto cruzado.
10. Una vez que el plato está preparado, debería identificársele claramente para evitar que se sirva al cliente uno equivocado.

Para conocer la respuesta correcta, consulte la página 44.

Clave de las respuestas para el cuestionario del área de cocina

1. C – Descartar el pedido y volver a prepararlo
2. E – Todas las anteriores
3. A – Sustituir por otro ingrediente que se sepa es seguro o sugerir otra opción del menú
4. B – Limpiar cuidadosamente los equipos y utensilios con agua caliente jabonosa o aplicar otros compuestos y procedimientos de limpieza apropiados y luego esterilizarlos
5. D – Todo lo anterior
6. Verdadero
7. Verdadero
8. Falso – La mayoría de las marcas comerciales de sustituto del huevo contienen clara de huevo
9. Verdadero
10. Verdadero

Análisis de casos

Tratar los siguientes análisis de casos puede ayudar al personal del área de cocina a señalar los errores y determinar cómo prevenir errores similares en el futuro. Estos análisis de casos describen experiencias de la vida real.

Análisis del caso 1

Una mujer con alergia al maní (cacahuete) pidió cannoli. El menú indicaba que los cannoli contenían pistachos picados. La mujer comió los cannoli y tuvo una reacción que requirió el traslado a una sala de emergencias.

¿Cómo ocurrió esto?

Aunque el restaurante no se dio cuenta, la panadería que le suministraba los cannoli usó trozos de maní teñidos de verde en lugar de pistachos.

¿Cómo se podría haber prevenido esto?

Asegúrese que sus proveedores brinden una información completa acerca de todos los alimentos y que los miembros del personal designados para tratar con los clientes que padecen alergias alimenticias lean la información de los ingredientes de todos los alimentos que se preparan para esos clientes.

Análisis del caso 2

Una pareja y su hijo de 2 años se encontraban cenando en un restaurante. La pareja informó al camarero acerca de las alergias de su hijo al maní y los lácteos y preguntó por los ingredientes. Pidieron una hamburguesa sencilla. Cuando la sirvieron, el padre levantó el panecillo para asegurarse que no lo habían enmantecado y que no tuviera queso. Satisfecho de que la hamburguesa parecía estar bien, comenzó a alimentar a su hijo. Pronto se dio cuenta de que habían restos de queso en la parte trasera de la hamburguesa. El niño sufrió una reacción alérgica.

¿Cómo ocurrió esto?

Cuando alguien en la cocina se dio cuenta de que habían agregado queso a la hamburguesa, se lo quitaron en lugar de cocinar una nueva.

¿Cómo se podría haber prevenido esto?

Asegúrese que el personal entienda que pequeñas cantidades de un alérgeno pueden causar una reacción potencialmente mortal en algunos individuos. Haga hincapié en que si se comete un error al preparar una comida para un cliente que padece alergia alimenticia, el plato debe descartarse y el pedido debe ser preparado nuevamente.

PREPARATIVOS PARA UNA EMERGENCIA DE ALERGIA

*¡Los accidentes pueden ocurrir en cualquier momento!
Asegúrese que sus planes para emergencias incluyan medidas para tratar una alergia alimenticia en su restaurante.*

- ◆ Prepare una Lista de Control para Manejar una Emergencia de Alergia que describa los pasos que el personal debe seguir si un cliente experimenta una reacción alérgica. Copie la lista de control sobre un papel de colores brillantes y colóquelo en un área bien visible. En la parte superior de la lista de control, considere agregar una declaración como la siguiente:
Si alguien está experimentando una reacción alérgica, no la niegue y no discuta con el cliente o defienda al restaurante. ¡Actúe llamando al 911 y obtenga atención médica inmediatamente!
- ◆ Designe a un miembro clave del personal, idealmente al gerente, para manejar las situaciones que involucren una reacción alérgica. Identifique en la lista de control al individuo designado.
- ◆ Coloque el número de los servicios de emergencias cerca de todos los teléfonos y junto con la dirección del restaurante. Incluya un recordatorio para informar correctamente a la operadora que alguien está teniendo una severa reacción alérgica.
- ◆ Tal como lo haría con los simulacros de incendio, haga que los miembros del personal practiquen los procedimientos para emergencias. Luego, hable sobre los modos en que el plan podría ser mejorado y ajústelo según sea necesario.

GLOSARIO DE TÉRMINOS DE LA ALERGIA

Alérgeno	Cualquier sustancia que provoque una reacción alérgica.
Alergia alimenticia	Respuesta del sistema inmunológico a un determinado alimento. El sistema inmunológico considera erróneamente que el alimento es nocivo y genera anticuerpos contra dicho alimento. Cuando el alimento se vuelve a ingerir, el sistema inmunológico libera histamina y otras sustancias químicas, provocando los síntomas de una reacción alérgica.
Anafilaxia	Reacción alérgica severa de rápida aparición y potencialmente mortal.
Antihistamínico	Medicamento disponible bajo receta y también en modalidad de venta libre, que se usa para bloquear los efectos de la histamina, una sustancia química que se libera durante una reacción alérgica.
Condición alérgica	Disfunción del sistema inmunológico que provoca que éste reaccione a ciertas sustancias presentes en el ambiente.
Contacto cruzado	Ocurre cuando un alimento entra en contacto con otro y sus proteínas se mezclan. Como resultado, cada alimento contiene pequeñas cantidades del otro, a veces invisibles. Tal contacto puede ser directo (p. ej., colocar queso sobre una hamburguesa) o indirecto, a través de las manos o los utensilios. Algunas veces se lo menciona como “contaminación cruzada”.
Envenenamiento alimenticio	Enfermedad provocada por comer alimentos contaminados con organismos o toxinas. Los síntomas por lo general ocurren en un lapso de 2 a 6 horas y pueden incluir náusea y vómitos, calambres abdominales, diarrea, fiebre y escalofríos, debilidad y dolor de cabeza.
Epinefrina	Otro nombre para la adrenalina. Es el medicamento típico para controlar las reacciones alérgicas severas o anafilácticas. Se vende bajo receta, en forma autoinyectable, con el nombre comercial de EpiPen® o Twinject®. Las personas a las que se ha recetado este medicamento deberían llevarlo consigo <i>en todo momento</i> .
Histamina	Una de varias sustancias químicas liberadas por el organismo durante una reacción alérgica. Es la causa de muchos de los síntomas de una reacción alérgica.

Intolerancia al gluten	Intolerancia provocada por la incapacidad del organismo para procesar el gluten que se encuentra en el trigo, el centeno y la cebada. Los síntomas pueden incluir dolores abdominales severos y diarrea, y por lo general ocurren 6 o más horas después de ingerido el alimento. Como resultado de ello, a veces es difícil determinar qué alimento provocó la reacción. También se la denomina “enfermedad celíaca”.
Intolerancia a la lactosa	Reacción a un alimento que no involucra al sistema inmunológico. Las personas intolerantes a la lactosa carecen de una enzima que se necesita para digerir el azúcar de la leche. Cuando ingieran productos lácteos, pueden ocurrir síntomas, tales como gases, hinchazón y dolor abdominal. La intolerancia a la lactosa es más común en los adultos que en los niños.
Reacción alérgica	Respuesta del sistema inmunológico a una sustancia – en el caso de las alergias alimenticias, a las proteínas de los alimentos alérgenos – que el organismo erróneamente interpreta como dañina.
Tarjeta para el chef	Tarjeta que las personas con alergias alimenticias pueden usar para comunicar al personal de un restaurante cuáles alimentos deben evitar. Ingresando al sitio Web de la FAAN (www. foodallergy.org) y haciendo clic en “Descargas” (Download), se accede a una plantilla.
Urticaria	Ronchas que semejan picaduras de mosquito. Provocan picazón y pueden aparecer en cualquier parte del cuerpo. Es un síntoma común y visible de las reacciones alérgicas.

APÉNDICE

Los materiales del Apéndice pueden ser reproducidos y adaptados para incluir el logo, el diseño y los colores de su empresa, y para educar al personal y los clientes. Asegúrese de permitir que la Red de Alergias Alimenticias y Anafilaxia (FAAN) controle los cambios editoriales que se realicen. La FAAN debe ser citada como fuente de esta información.

- ◆ **Fundamentos de la alergia alimenticia para los consumidores** – educa a los clientes y muestra su compromiso con el bienestar de los mismos
- ◆ **Tabla “Cómo leer una etiqueta”** – educa a los clientes y al personal acerca de los términos que pueden encontrar en las etiquetas de ingredientes
- ◆ **¿Clientes con alergias alimenticias?** – conveniente herramienta de referencia para que el personal refresque sus conocimientos sobre los procedimientos correctos a emplear con los clientes que padecen alergias alimenticias
- ◆ **Pósters en inglés y español** – recuerdan al personal que deben revisar los ingredientes y evitar el contacto cruzado durante la preparación de alimentos

Fundamentos de la alergia alimenticia para los consumidores

1. ¿Qué es la alergia alimenticia?

La alergia alimenticia es una respuesta del sistema inmunológico a un alimento que el organismo erróneamente considera nocivo. Una vez que el sistema inmunológico de una persona decide que un alimento en particular es perjudicial, genera anticuerpos específicos para combatirlo. La siguiente vez que el individuo come ese alimento, el sistema inmunológico libera cantidades masivas de sustancias químicas, incluyendo la histamina, para proteger al cuerpo. Estas sustancias químicas desencadenan una serie de síntomas alérgicos que pueden afectar al sistema respiratorio, el tracto gastrointestinal, la piel y/o el sistema cardiovascular. Los científicos calculan que cerca de 12 millones de estadounidenses padecen alergias alimenticias.

2. ¿Cuáles son los síntomas comunes de una reacción alérgica alimenticia?

Los síntomas, que van de leves a severos, pueden incluir una sensación de hormigueo en la boca, hinchazón de la lengua y garganta, dificultades respiratorias, urticaria, vómitos, calambres abdominales, diarrea, caída de la presión arterial y/o pérdida del conocimiento. En raras ocasiones puede resultar mortal. Las reacciones severas o potencialmente mortales se denominan anafilácticas. Los síntomas por lo general aparecen luego de algunos minutos y hasta dos horas después que el individuo ha ingerido el alimento al cual es alérgico.

3. ¿Cuál es el mejor tratamiento para una alergia alimenticia?

Evitar estrictamente al alimento que provoca la alergia es el único modo de prevenir una reacción. Leer las etiquetas de los ingredientes de todos los alimentos es la clave para mantener el control sobre la alergia. Si un producto no tiene una etiqueta o si ésta contiene términos que no le son familiares, el personal debe evitar servir ese alimento a un individuo que padezca alergias alimenticias.

Consejos y estrategias para comer fuera de casa

- ◆ Elija cuidadosamente el restaurante o establecimiento de servicio de comidas. Antes de concurrir, investigue un poco acerca del tipo de alimentos que ofrecen.
- ◆ ¡Hable! Además de informar a su camarero, haga todas las preguntas necesarias e informe al gerente o al chef acerca de su alergia.
- ◆ Pida alimentos de preparación sencilla; evite las salsas y los platos con ingredientes secretos.
- ◆ Si ocurre un error con su pedido, manténgalo en su mesa para asegurarse de que el personal de cocina prepare uno nuevo en lugar de simplemente remover el alérgeno alimenticio.
- ◆ Agradezca a los miembros del personal del restaurante por la atención que prestan a sus inquietudes sobre la alergia alimenticia, especialmente si para ayudarle van más allá de sus responsabilidades.
- ◆ ¡Lleve siempre su medicina a dondequiera que vaya!

CÓMO LEER UNA ETIQUETA para una DIETA LIBRE DE LÁCTEOS

Todos los productos alimentarios reglamentados por la U.S. Food and Drug Administration que contienen leche como ingrediente están obligados por la ley de etiquetarse con la palabra "milk."

Avoid foods that contain milk or any of these ingredients:

butter, butter fat, butter oil, butter acid,
butter ester(s)
buttermilk
casein
casein hydrolysate
caseinates (*in all forms*)
cheese
cottage cheese
cream
curds
custard
diacetyl
ghee
half-and-half
lactalbumin, lactalbumin phosphate
lactoferrin
lactose
lactulose
milk (*in all forms, including condensed, derivative, dry, evaporated, goat's milk and milk from other animals, low-fat, malted, milkfat, nonfat, powder, protein, skimmed, solids, whole*)
milk protein hydrolysate
pudding
Recaldent®
rennet casein
sour cream, sour cream solids
sour milk solids
tagatose
whey (*in all forms*)
whey protein hydrolysate
yogurt

Milk is sometimes found in the following:

artificial butter flavor
baked goods
Caramel candies
chocolate
lactic acid starter culture and other bacterial cultures
luncheon meat, hot dogs, sausages
margarine
nisin
nondairy products
nougat

Evite los alimentos que contienen leche o cualquiera de estos ingredientes:

mantequilla, grasa láctea, nata, aceite de mantequilla,
ácido de mantequilla, ester(es) de mantequilla
suero de leche, leche agria
caseína
hidrolizado de caseína
caseinatos (*en todas sus formas*)
queso
requesón
crema, nata
cuajada, requesón
natilla, flan
diacetyl
mantequilla ghee
mezcla de crema y leche
lactoalbúmina, fosfato de lactoalbúmina
lactoferrina
lactosa
lactulosa
leche (*en todas sus formas, incluyendo condensada derivados, en polvo, evaporada/deshidratada, de cabra y de otros animales, de bajo contenido graso, malteada, grasa de leche, sin contenido graso, proteína, desnatada, sólidos lácteos, entera*)
hidrolizado de proteína de leche
Pudín, natilla
Recaldent®
caseína rennet
crema agria, sólidos de crema agria
sólidos de leche cortada
tagatose
suero lácteo (*en todas sus formas*)
hidrolizado de proteína de suero
yogur

La leche puede encontrarse en lo siguiente:

saborizante artificial a mantequilla
repostería
caramelos de dulce de leche
chocolate
cultivo de bacterias ácido-lácticas y otros cultivos de bacterias
fiambres, perritos calientes, salchichas
margarina
nisina
productos no lácteos
turrón

©2008 The Food Allergy & Anaphylaxis Network • (800) 929-4040 • www.foodallergy.org

CÓMO LEER UNA ETIQUETA para una DIETA LIBRE DE SOYA

Todos los productos alimentarios reglamentados por la U.S. Food and Drug Administration que contienen soya como ingrediente están obligados por la ley de etiquetarse con la palabra “soy.”

Avoid foods that contain soy or any of these ingredients:

edamame
 miso
 natto
 shoyu
 soy (*soy albumin, soy cheese, soy fiber, soy flour, soy grits, soy ice cream, soy milk, soy nuts, soy sprouts, soy yogurt*)
 soya
 soybean (*curd, granules*)
 soy protein (*concentrate, hydrolyzed, isolate*)
 soy sauce
 tamari
 tempeh
 textured vegetable protein (*TVP*)
 tofu

Soy is sometimes found in the following:

Asian cuisine
 vegetable broth
 vegetable gum
 vegetable starch

Keep the following in mind:

- **The FDA exempts highly refined soybean oil from being labeled as an allergen.** Studies show most individuals allergic to soy can safely eat soy oil that has been highly refined (*not cold pressed, expeller pressed, or extruded soybean oil*).
- Most individuals allergic to soy can safely eat soy lecithin. Follow your doctor’s advice regarding these ingredients.

Evite los alimentos que contienen soya o cualquiera de estos ingredientes:

edamame
 miso
 natto
 salsa shoyu
 soya (*albúmina de soya, queso de soya, fibra de soya, harina de soya, sémola de soya, helado de soya, leche de soya, nueces de soya, brotes o retoños de soya, yogur de soya*)
 soya
 frijol de soya (*cuajada, gránulos*)
 proteína de soya (*concentrada, aislada*)
 salsa de soya
 tamari
 tempeh
 proteína vegetal texturizada (*TVP, por sus siglas en inglés*)
 tofu

La soya puede encontrarse en lo siguiente:

cocina asiático
 caldo de vegetales
 goma vegetal
 almidón vegetal

Tenga en cuenta que:

- **El aceite de soya altamente refinado está exento del requerimiento de etiquetarse como alérgeno.** Los estudios han demostrado que la mayoría de las personas alérgicas a la soya pueden comer con seguridad el aceite de soya altamente refinado (*no prensado en frío, expelido o extrudido*).
- La mayoría de los individuos alérgicos a la soya puede comer lecitina de soya con seguridad. Siga las instrucciones de su médico sobre estos ingredientes.

©2008 The Food Allergy & Anaphylaxis Network • (800) 929-4040 • www.foodallergy.org

CÓMO LEER UNA ETIQUETA para una DIETA LIBRE DE MANÍ (CACAHUATE)

Todos los productos alimentarios reglamentados por la U.S. Food and Drug Administration que contienen maní (cacahuate) como ingrediente están obligados por la ley de etiquetarse con la palabra “peanut.”

Avoid foods that contain peanut or any of these ingredients:

artificial nuts
 beer nuts
 cold pressed, expeller pressed, or extruded peanut oil
 goobers
 ground nuts
 mixed nuts
 monkey nuts
 nut pieces
 nutmeat

Evite los alimentos que contienen maní (cacahuate) o cualquiera de estos ingredientes:

nueces artificiales
 beer nuts (*una marca de aperitivo elaborada con maní y/o nueces*)
 aceite de maní prensado en frío, expelido o extrudido
 maníes
 nueces molidas
 nueces surtidas
 maní con cáscara
 trozos de nueces
 trozos de nueces o maní

(continuado)

CÓMO LEER UNA ETIQUETA para una DIETA LIBRE DE MANÍ (CACAHUATE) (continuado)

peanut butter
 peanut flour
 peanut protein hydrolysate

mantequilla de maní
 harina de maní
 hidrolizado de proteína de maní (cacahuate)

Peanut is sometimes found in the following:

African, Asian (*especially Chinese, Indian, Indonesian, Thai, and Vietnamese*), and Mexican dishes
 baked goods (*e.g., pastries, cookies*)
 candy (*including chocolate candy*)
 chili
 egg rolls
 enchilada sauce
 marzipan
 mole sauce
 nougat

El maní puede encontrarse en lo siguiente:

platos de la cocina africana, asiática (*especialmente china, india, indonesia, tailandesa y vietnemesa*) y mexicana
 repostería (*p. ej., pasteles, galletas*)
 golosinas, caramelos (*incluyendo los chocolates*)
 chile con carne
 arrollados primavera
 salsa para enchiladas
 mazapán
 mole
 turrón, guirlache

Keep the following in mind:

- **The FDA exempts highly refined peanut oil from being labeled as an allergen.** Studies show most allergic individuals can safely eat peanut oil that has been highly refined (not cold pressed, expeller pressed, or extruded peanut oil). Follow your doctor’s advice.
- A study showed that unlike other legumes, there is a strong possibility of cross-reaction between peanuts and lupine.
- Mandelonas are peanuts soaked in almond flavoring.
- Arachis oil is peanut oil.
- Many experts advise patients allergic to peanuts to avoid tree nuts as well.
- Sunflower seeds are often produced on equipment shared with peanuts.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- **El aceite de maní (cacahuate) altamente refinado está exento del requerimiento de etiquetarse como alérgeno.** Los estudios muestran que la mayoría de las personas alérgicas puede comer con seguridad el aceite de maní altamente refinado (no prensado en frío, expelido o extrudido). Siga el consejo de su médico.
- Un estudio demostró que, al contrario de otras legumbres, existe una alta posibilidad de reacción cruzada entre el maní y la lupina.
- Las mandelonas son maníes remojados en saborizante de almendra.
- El aceite de arachis es aceite de maní.
- Muchos expertos aconsejan a las personas alérgicas al maní que tampoco coman nueces de árbol.
- Las semillas de girasol a menudo se producen en equipo que también se usa para procesar maní.

©2008 The Food Allergy & Anaphylaxis Network • (800) 929-4040 • www.foodallergy.org

CÓMO LEER UNA ETIQUETA para una DIETA LIBRE DE TRIGO

Todos los productos alimentarios reglamentados por la U.S. Food and Drug Administration que contienen trigo como ingrediente están obligados por la ley de etiquetarse con la palabra “wheat.” La ley define todas las especies del género Triticum como trigo.

Avoid foods that contain wheat or any of these ingredients:

bread crumbs
 bulgur
 cereal extract
 club wheat
 couscous
 cracker meal
 durum
 einkorn
 emmer
 farina

Evite los alimentos que contienen trigo o alguno de estos ingredientes:

pan rallado
 trigo burgol
 extracto de cereales
 trigo club
 cuscús
 galleta molida
 trigo duro
 trigo einkorn
 trigo emmer
 farina

(continuado)

CÓMO LEER UNA ETIQUETA para una DIETA LIBRE DE TRIGO *(continuado)*

flour *(all purpose, bread, cake, durum, enriched, graham, high gluten, high protein, instant, pastry, self-rising, soft wheat, steel ground, stone ground, whole wheat)*

hydrolyzed wheat protein

Kamut

matzoh, matzoh meal *(also spelled as matzo, matzah, or matza)*

pasta

seitan

semolina

spelt

sprouted wheat

triticale

vital wheat gluten

wheat *(bran, durum, germ, gluten, grass, malt, sprouts, starch)*

wheat grass

whole wheat berries

Wheat is sometimes found in the following:

soy sauce

starch *(gelatinized starch, modified starch, modified food starch, vegetable starch)*

surimi

harina *(todo uso, para pan, para tortas, trigo duro, enriquecida, graham, alto gluten, alta proteína, instantánea, para pasteles, leudante, trigo tierno, molida al acero, molida a la piedra, integral)*

proteína hidrolizada de trigo

trigo Kamut

matzoh, harina de matzoh *(también se escribe matzo, matzah, or matza)*

pasta

seitán

semolina

espelta

brotos o retoños de trigo

triticale

gluten vital de trigo

trigo *(salvado, duro, germen, gluten, pasto agropiro, malta, brotes o retoños, almidón)*

pasto de trigo

granos de trigo integral

El trigo puede encontrarse en lo siguiente:

salsa de soya

almidón *(almidón gelatinizado, almidón modificado, almidón alimenticio modificado, almidón vegetal)*

surimi

©2008 The Food Allergy & Anaphylaxis Network • (800) 929-4040 • www.foodallergy.org

CÓMO LEER UNA ETIQUETA para una DIETA LIBRE DE HUEVOS

Todos los productos alimentarios reglamentados por la U.S. Food and Drug Administration que contienen huevo como ingrediente están obligados por la ley de etiquetarse con la palabra “egg.”

Avoid foods that contain eggs or any of these ingredients:

egg *(dried, powdered, solids, white, yolk)*

eggnog

lysozyme

mayonnaise

meringue *(meringue powder)*

surimi

Egg is sometimes found in the following:

baked goods

egg substitutes

lecithin

macaroni

marzipan

marshmallows

nougat

pasta

Evite las comidas que contienen huevos o cualquiera de estos ingredientes:

huevo *(deshidratado, en polvo, sólidos, clara, yema)*

ponche de huevo

lisozima

mayonesa

merengue *(polvo de merengue)*

surimi

El huevo puede encontrarse en lo siguiente:

repostería

sustitutos de huevo

lecitina

macarrones

mazapán

malvaviscos

turrón, guirlache

pasta

©2008 The Food Allergy & Anaphylaxis Network • (800) 929-4040 • www.foodallergy.org

CÓMO LEER UNA ETIQUETA para una DIETA LIBRE DE MARISCOS

Todos los productos alimentarios reglamentados por la U.S. Food and Drug Administration que contienen mariscos como ingrediente están obligados por la ley de etiquetarse con el nombre del marisco crustáceo específico.

Avoid foods that contain shellfish or any of these ingredients:

crab
 crawfish (*crayfish, ecrevisse*)
 lobster (*langouste, langoustine, scampo, coral, tomalley*)
 prawn
 shrimp (*crevette*)

Mollusks are not considered major allergens under food labeling laws and may not be fully disclosed on a product label.

Your doctor may advise you to avoid mollusks or these ingredients:

abalone
 clams (*cherrystone, littleneck, pismo, quahog*)

cockle (*periwinkle, sea urchin*)
 mussels
 octopus
 oysters
 snails (*escargot*)
 squid (*calamari*)

Shellfish are sometimes found in the following:

bouillabaisse
 cuttlefish ink
 fish stock
 seafood flavoring (*e.g., crab or clam extract*)
 surimi

Keep the following in mind:

- Any food served in a seafood restaurant may contain shellfish protein due to cross-contact.
- For some individuals, a reaction may occur from inhaling cooking vapors or from handling fish or shellfish.

Evite las comidas que contienen mariscos o cualquiera de estos ingredientes:

cangrejo
 cangrejo de río (*cigala, cangrejo de los canales*)
 langosta (*langostino, scampo, coral, tomalley*)
 gambas, camarones
 gambas, camarones (*crevette*)

Los moluscos no se consideran alérgenos principales bajo las leyes de etiquetaje de los productos alimentarios y pueden no revelarse en la etiqueta de ingredientes.

Su médico puede aconsejarle que evite los moluscos o los siguientes ingredientes:

abalones
 almejas (*almeja redonda, mercenaria pequeña, almeja pismo, almeja dura*)
 berberecho (*bígaro, erizo de mar*)
 mejillones
 pulpo
 ostras
 caracoles (*escargot*)
 calamares

Los mariscos pueden encontrarse en lo siguiente:

bullabesa
 tinta de la jibia
 caldo de pescado
 saborizante a mariscos (*tal como el extracto de cangrejo o almejas*)
 surimi

Tenga en cuenta que:

- Cualquier comida servida en una marisquería podría contener proteína de mariscos como resultado del contacto cruzado.
- En algunos individuos, los vapores de la cocina o el contacto con los pescados o mariscos puede provocar una reacción alérgica.

©2008 The Food Allergy & Anaphylaxis Network • (800) 929-4040 • www.foodallergy.org

CÓMO LEER UNA ETIQUETA para una DIETA LIBRE DE NUECES DE ÁRBOL

Todos los productos alimentarios reglamentados por la U.S. Food and Drug Administration que contienen nueces de árbol como ingrediente están obligados por la ley de etiquetarse con el nombre de la nuez específica.

Avoid foods that contain nuts or any of these ingredients:

almonds
 artificial nuts
 beechnut
 Brazil nuts
 butternut

Evite los alimentos que contengan nueces o cualquiera de estos ingredientes:

almendras
 nueces artificiales
 nueces de haya
 nueces de Brasil
 nuez de nogal blanco

(continuado)

CÓMO LEER UNA ETIQUETA para una DIETA LIBRE DE NUECES DE ÁRBOL *(continuado)*

cashews
 chestnuts
 chinquapin
 coconut
 filberts/hazelnuts
 gianduja (*a chocolate-nut mixture*)
 ginkgo nut
 hickory nuts
 litchi/lychee/lychee nut
 macadamia nuts
 marzipan/almond paste
 Nangai nuts
 natural nut extract (*e.g., almond, walnut*)
 nut butters (*e.g., cashew butter*)
 nut meal
 nut paste (*e.g., almond paste*)
 nut pieces
 nutmeat
 pecans
 pesto
 pili nut
 pine nuts (*also referred to as indian, pignoli, pigñolia, pignon, piñon, and pinyon nuts*)
 pistachios
 praline
 shea nut
 walnuts

anacardos
 castañas
 castañas chinquapin
 coco
 avellanas
 gianduja (*mezcla de chocolate y nueces*)
 nueces de ginkgo
 nueces de nogal americano
 nueces de lichi
 nueces macadamia
 mazapán/pasta de almendra
 nueces de Nangai
 extracto natural de nuez (*p. ej., almendra, nuez*)
 mantequillas de nueces (*p. ej., de anacardos*)
 harina de nuez
 pasta de nueces (*p. ej., pasta de almendras*)
 trozos de nuez
 trozos de nuez
 pecanas
 pesto
 nueces pili
 piñones (*también conocidos como nueces indias, pignoli, pigñolia, pignon, piñon, y pinyon*)
 pistachos
 praliné
 nuez shea
 nueces

Tree nuts are sometimes found in the following:

Black walnut hull extract (*flavoring*)
 Natural nut extract
 Nut distillates/alcoholic extracts
 Nut oils (*e.g., walnut oil, almond oil*)
 Walnut hull extract (*flavoring*)

Las nueces de árbol pueden encontrarse en lo siguiente:

extracto de la cáscara de nuez negra
 extracto natural de nuez
 destilados de nueces/extractos alcohólicos
 aceites de nueces (*p. ej., aceite de nuez, aceite de almendra*)
 extracto de cáscara de nuez (*saborizante*)

Keep the following in mind:

- Mortadella may contain pistachios.
- There is no evidence that coconut oil and shea nut oil/butter are allergenic.
- Many experts advise patients allergic to tree nuts to avoid peanuts as well.
- Talk to your doctor if you find other nuts not listed here.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- La mortadela puede contener pistachos.
- No hay evidencia de que el aceite de coco y el aceite/mantequilla de nuez de shea son alergénicos.
- Muchos expertos aconsejan a las personas alérgicas a las nueces de árbol que tampoco coman maní.
- Consulte con su médico si encuentra otras nueces que no están detalladas aquí.

©2008 The Food Allergy & Anaphylaxis Network • (800) 929-4040 • www.foodallergy.org



11781 Lee Jackson Hwy., Suite 160
 Fairfax, VA 22033
 (800) 929-4040
www.foodallergy.org

¿Clientes con alergias alimenticias?

Tome estas precauciones ...

- ✓ Active su procedimiento para manejar solicitudes especiales.
- ✓ Escuche al cliente ATENTAMENTE.
- ✓ Notifique al gerente, al chef o a la persona designada.
- ✓ Responda a las preguntas con honestidad y precisión.
- ✓ No adivine con los ingredientes. Si no sabe algo, dígalo.
- ✓ Antes de servir, controle los ingredientes nuevamente.
- ✓ Sea cuidadoso para evitar el contacto cruzado.
- ✓ Si alguien experimenta una reacción alérgica, obtenga ayuda inmediatamente (llame una ambulancia al 911).

Alimentos comunes que provocan alergias:

Maní (cacahuate), nueces de árbol, pescado, mariscos, huevos, lácteos, trigo y soya.

Tipos de alimentos que presentan riesgos:

Postres, salsas, comidas con muchos ingredientes, barras de ensaladas y buffets.

Posibles causas de contacto cruzado (mezcla de una pequeña cantidad del alimento que provoca alergia con un alimento que de otro modo sería seguro):

- ◆ Las cacerolas, las freidoras, las parrillas, las mesadas, la vajilla, los cortadores, las bandejas, las mezcladoras, las procesadoras, las tablas de picar y los utensilios compartidos
- ◆ Equipos, mesas, sillas, manos de los camareros o preparadores, o utensilios no limpiados debidamente
- ◆ Utensilios compartidos o mezcla accidental en las barras de ensaladas, estaciones de guarnición o buffets
- ◆ Retirar un alimento que provoca alergia de una comida, sin reemplazar toda la comida (tal como raspar el queso de una cheeseburger)
- ◆ Derrames o salpicaduras al cocinar

Para algunas personas, tan sólo una pequeña cantidad del alimento alérgico puede provocar una reacción.

RECUERDE – UNA REACCIÓN ALÉRGICA ALIMENTICIA PUEDE SER MORTAL

Food Allergies

what you need to know



Millions of people have food allergies that can range from mild to life-threatening.

Most Common Food Allergens



Peanuts



Tree nuts



Fish



Shellfish



Eggs



Milk



Wheat



Soy

*** Always let the guest make their own informed decision.**

When a guest informs you that someone in their party has a food allergy, follow the four R's below:

- **Refer** the food allergy concern to the chef, manager, or person in charge.
- **Review** the food allergy with the guest and check ingredient labels.
- **Remember** to check the preparation procedure for potential cross-contact.
- **Respond** to the guest and inform them of your findings.

*** Sources of Cross Contact:**

Cooking oils, splatter and steam from cooked foods.

*** When any of the below comes into contact with food allergens, all must be washed thoroughly in hot, soapy water:**

All utensils (spoons, knives, spatulas, tongs, etc.), cutting boards, bowls and hotel pans.

Sheet pans, pots, pans and DON'T FORGET FRYERS AND GRILLS.

*** If a guest has an allergic reaction, notify management and call 911.**

© 2005 The Food Allergy & Anaphylaxis Network

Alergias Alimenticias

lo que necesita saber



Millones de personas padecen de alergias alimenticias que pueden variar desde casos leves hasta casos que amenazan la vida.

Alérgenos Alimenticios Más Comunes



Maní



Nueces



Pescado



Mariscos



Huevos



Láteos



Trigo



Soya

* **Informe bien al cliente para que pueda tomar sus propias decisiones.**

Cuando un cliente le informa que alguien en su grupo padece de una alergia alimenticia, siga las cuatro R que presentamos a continuación:

- **Refiera** el asunto sobre la alergia alimenticia al chef, al gerente o al encarga.
- **Revise** la alergia alimenticia con el cliente y examine las etiquetas de ingredientes.
- **Recuerde** examinar los procesos de preparación para ver si se produce un contacto cruzado de alimentos.
- **Responda** bien a los clientes e infórmeles de sus hallazgos.

* **Fuentes de contacto cruzado de alimentos:**

Las salpicaduras o el vapor emanado del cocimiento de alimentos.

* **Cuando se ha utilizado lo siguiente para cocinar o almacenar alimentos que causan alergias, lave todo bien con agua caliente y jabón:**

Todos los utensilios para cocinar (cucharas, cuchillos, espátulas, pinzas, etc.), tablas para picar, las mesadas y los bols.

Las bandejas para hornear galletas dulces y saladas, ollas y cacerolas, sartenes y **NO SE OLVIDE DE LAS FREIDORAS Y LOS PARRILLEROS.**

* **Si un cliente tiene una reacción alérgica, notifique a la gerencia y llame al 911.**

© 2005 The Food Allergy & Anaphylaxis Network

OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN

Por información adicional acerca de las alergias alimenticias, comuníquese con:

The Food Allergy & Anaphylaxis Network

(La Red de alergias alimenticias y anafilaxia)

11781 Lee Jackson Hwy., Suite 160

Fairfax, VA 22033

(800) 929-4040

www.foodallergy.org

Si desea una lista de otros recursos, incluyendo nuestro “*Directorio de tiendas y fabricantes de comestibles*” (*Grocery Manufacturers Directory*), las tarjetas “Cómo leer una etiqueta” (“How to Read a Label” cards) y nuestro vídeo “*Un solo bocadito puede hacerle daño: Alergia alimenticia y anafilaxia*” (*It Only Takes One Bite: Food Allergy and Anaphylaxis*), comuníquese con la FAAN.

Visite el sitio Web de la FAAN e inscríbese para recibir las Alertas Especiales (en inglés), que contienen noticias de alimentos mal etiquetados o a devolver, o avisos anticipados de cambios de ingredientes por parte de fabricantes de alimentos responsables.

Para obtener una copia de muestra del boletín *Food Allergy News*, llame a la FAAN o envíe un e-mail a faan@foodallergy.org.



Para obtener información sobre cómo apoyar la investigación de la alergia alimenticia para encontrar una cura, comuníquese con:

Food Allergy Initiative

(Iniciativa para la Alergia Alimenticia)

1414 Avenue of the Americas, Suite 1804

New York, NY 10019

(212) 207-1974

www.foodallergyinitiative.org

Para obtener una lista de los alergistas que hay en su comunidad, comuníquese con:

The American Academy of Allergy, Asthma & Immunology

(La Academia Americana de Alergia, Asma e Inmunología)

(800) 822-2762

www.aaaai.org

The American College of Allergy, Asthma & Immunology

(El Colegio Americano de Alergia, Asma e Inmunología)

(800) 842-7777

www.acaai.org

Por información basada en la ciencia sobre seguridad alimenticia y nutrición, comuníquese con:

International Food Information Council

(Consejo Internacional de Información Alimenticia)

1100 Connecticut Ave., N.W., Suite 430

Washington, DC 20036

(202) 296-6540

www.ific.org

Por información acerca de la enfermedad celíaca, comuníquese con:

Celiac Disease Foundation

(Fundación de la Enfermedad Celíaca)

13251 Ventura Blvd., #1

Studio City, CA 91604

(818) 990-2354 www.celiac.org

Celiac Sprue Association

(Asociación de Celíacos)

P.O. Box 31700

Omaha, NE 68131-0700

(402) 558-0600

www.csaceliacs.org

BIBLIOGRAFÍA

- Ahuja R, Sicherer SH. Food-allergy management from the perspective of restaurant and food establishment personnel [Manejo de la alergia alimenticia desde la perspectiva del personal de los restaurantes y establecimientos de comida]. *Ann Allergy Asthma Immunol.* 2007;98:344-8.
- Bock SA, Muñoz-Furlong A, Sampson HA. Fatalities due to anaphylactic reactions to foods [Fatalidades debidas a reacciones anafiláticas a los alimentos]. *J Allergy Clin Immunol.* 2001;107:191-3.
- Bock SA, Muñoz-Furlong A, Sampson HA. Further fatalities caused by anaphylactic reactions to food, 2001-2006 [Más fatalidades provocadas por reacciones anafiláticas a los alimentos, 2001-2006]. *J Allergy Clin Immunol.* 2007;119:1016-8.
- Furlong TJ, DeSimone J, Sicherer SH. Peanut and tree nut allergic reactions in restaurants and other food establishments [Reacciones alérgicas al maní (cacahuete) y nueces de árbol en los restaurantes y otros establecimientos de comida]. *J Allergy Clin Immunol.* 2001;108:867-70.
- Hahn JD, Martin J. Liability and Recall Issues in the Food Industry [Responsabilidad y cuestiones de devolución en la industria alimenticia]. Workshop course presented at Food Allergy Research & Resource Program: Food Allergens Conference; 2000; Chicago.
- Hefle SL, Furlong TJ, Niemann L, Lemon-Mule H, Sicherer S, Taylor SL. Consumer attitudes and risks associated with packaged foods having advisory labeling regarding the presence of peanuts [Actitudes del consumidor y riesgos asociados con los alimentos envasados que tienen una etiqueta de advertencia con respecto a la presencia del maní (cacahuete)]. *J Allergy Clin Immunol.* 2007;120:171-6.
- Metcalfé DD, Sampson HA, Simon RA. *Food Allergy: Adverse Reactions to Foods and Food Additives [Alergia alimenticia: Reacciones adversas a los alimentos y los aditivos alimenticios]*. 3rd ed. Cambridge, MA: Blackwell Publishing; 2003.
- Perry TT, Conover-Walker MK, Pomes A, Chapman MD, Wood RA. Distribution of peanut allergen in the environment [Distribución del alérgeno del maní (cacahuete) en el ambiente]. *J Allergy Clin Immunol.* 2004;113:973-6.
- Sampson HA, Mendelson L, Rosen JP. Fatal and near-fatal anaphylactic reactions to food in children and adolescents [Reacciones anafiláticas fatales y casi fatales a los alimentos en niños y adolescentes]. *N Engl J Med.* 1992;327:380-4.
- Sicherer SH, Muñoz-Furlong A, Burks AW, Sampson HA. Prevalence of peanut and tree nut allergy in the US determined by a random digit dial telephone survey [Prevalencia de la alergia al maní (cacahuete) y las nueces de árbol en Estados Unidos, determinada mediante una encuesta basada en un muestreo aleatorio de números de teléfono]. *J Allergy Clin Immunol.* 1999;103:559-62.
- Sicherer SH, Muñoz-Furlong A, Sampson HA. Prevalence of peanut and tree nut allergy in the United States determined by means of a random digit dial telephone survey: a 5-year follow-up study [Prevalencia de la alergia al maní (cacahuete) y las nueces de árbol en Estados Unidos, determinada mediante una encuesta basada en un muestreo aleatorio de números de teléfono: un estudio de seguimiento de 5 años]. *J Allergy Clin Immunol.* 2003;112:1203-7.
- Sicherer SH, Muñoz-Furlong A, Sampson HA. Prevalence of seafood allergy in the United States determined by a random telephone survey [Prevalencia de la alergia a los mariscos en Estados Unidos, determinada mediante una encuesta telefónica aleatoria]. *J Allergy Clin Immunol.* 2004;114:159-65.
- Yocum MW, Butterfield JH, Klein JS, Volcheck GW, Schroeder DR, Silverstein MD. Epidemiology of anaphylaxis in Olmsted County: a population-based study [Epidemiología de la anafilaxis en el Condado Olmsted: un estudio basado en una población]. *J Allergy Clin Immunol.* 1999;104(2 pt 1):452-6.