Hola,

Me llamo Mònica y soy celíaca, por lo cual antes de preparar un viaje tengo que organizar bien dónde voy a comer ya que si no puedo o pasar hambre, o ponerme enferma. En un principio estuve mirando para reservar un apartamento y poder prepararme yo misma mi comida. Pero finalmente nos decidimos por ir a uno de vuestros hoteles, en concreto al “Hotel Marina d’Or playa 4 estrellas”. La chica de la central me aseguró que aunque en vuestros hoteles se servía la comida en bufet, en la cocina estaban informados para preparar aparte cocina sin gluten para celíacos. Antes de reservar llamé directamente al hotel para asegurarme. Allí me confirmaron lo mismo. Aunque suelo ir casi siempre a restaurantes marcados y recomendados por las asociaciones, pensé que en un sitio con tanto movimiento de gente y de vuestro nivel, el tema estaría super controlado y que mi caso no sería el único.

Llegué al hotel y en la primera comida avisé a la chica de recepción que era celíaca. Me pasó con el jefe de sala y él pidió pan en la cocina. En ningún momento me informaron de que podía pedir lo que quisiera ni los productos que tenían sin gluten. Me dirigí al bufet y cogí solo ensalada y cosas que sabía que no estaban ni contaminadas o bien estaban envasadas, como la fruta y los yogures. En la cena pedí unas patatas fritas y una tortilla (me dijeron que las hacían a parte en aceite limpio). Al día siguiente a la hora del desayuno, solo me sacaron pan y seguí la misma rutina, comer solo cosas libres de gluten y que viera que no estaban en contacto con alimentos nocivos para mí. Ese mismo día, a la hora de la comida, decidí pedir unas patatas fritas, un san Jacobo (que me aseguraron que era sin gluten) y un huevo frito (una chica de cocina me dijo que tenían eso si quería). Las patatas eran congeladas y no peladas a mano como el día antes (ese fue creo el motivo de contaminación pero no lo sé seguro, no tengo pruebas).

Después de comer empecé a sentirme mal. Me di cuenta que no me había sentado nada mal si no que había sido contaminada por algo de la comida (llevo ya 5 años con la dieta sin gluten y reconozco perfectamente cuales son los síntomas de una contaminación). Llamé en seguida a recepción para poder hablar con alguien responsable de cocina. Me devolvieron la llamada al cabo de un rato diciendo que le habían asegurado que todo se hacía a parte y siguiendo el protocolo correcto, pero que más tarde hablaría con alguien responsable. Durante ese rato fue creciendo mi malestar y mi grado de decepción. Estuve a punto de marcharme del hotel, todavía quedaban muchas comidas y varios días de estancia y mi grado de desconfianza iba creciendo a medida que me ponía peor.

Recibí una llamada de Rafa V. y pasé a explicarle mi situación. Quedamos con el responsable de cocina al cabo de un rato, Francisco. Me explicó que cuando llegaba un cliente celíaco o con otra intolerancia o alergia, él mismo se hacía cargo de preparar e informar de lo que se podía comer, pero él había tenido fiesta y por eso yo no había recibido su explicación (eso me hizo pensar en si se seguía un buen protocolo de actuación en casos así aunque él no estuviera. Me pareció que el resto del personal no estaba informado de qué hacer en caso de recibir a un cliente con mi misma problemática).

Les conté un poco el tema y finalmente decidí no irme del hotel y fiarme pensando que a partir de entonces todo el mundo iría con más cuidado, y así fue. Al día siguiente se me informó de todo lo que podía comer sin gluten y que se compra para vuestros clientes celíacos (cosa que hasta ese momento nadie me había informado, como bollería, pasta, etc.).

Normalmente soy una persona que pregunta mucho cuando me encuentro en estas situaciones, pero pensé que no había nada más que lo que se ofrecía en el bufet y por eso acepté que esos días iba a comer poco y tenía que estar vigilando totalmente. Aunque la comida del bufet mucha puede llegar a ser totalmente apta puede existir un gran riesgo de contaminación cruzada, ya que no todos los clientes conocen el tema de la celiaquía (en eso Francisco sabía algunas cosas). Todos los utensilios con los que se sirve la gente no siempre se hacen servir para una misma cosa, es imposible, sin querer la gente los mezcla.

Un celíaco cuando sale de casa ya sabe que no puede comer igual que los otros y no pedimos un bufet a nuestra medida ni mucho menos, pero si poder elegir (para eso pagamos el mismo precio que el resto de gente). Por lo que creo que podría tenerse en cuenta a la hora de preparar en la cocina nuevos menús para poder ofrecer ideas a los clientes. Así como alguna variedad de helados o algún postre, en el mercado existen opciones envasadas y etiquetadas sin gluten. En mi caso solo vi que podía comer en el desayuno algo de bollería y en el resto de comidas o yogurt o fruta, cuando el resto de comensales tenían un gran abanico de posibilidades. No suelo tomar postres, pero sí el resto de personas y, encontrarse con un bufet lleno de cosas y no poder comerlas crea ansiedad y encima si no hay una opción sin gluten.

Nuestra estancia fue entre los días 5 y 11 de agosto. El día de la contaminación fue el 6 al mediodía, por lo cual me pasé casi todos los días de mi estancia con molestias físicas (dolor de barriga, diarrea, malestar general, febrícula y la consecuente falta de confianza y decepción por lo pasado). No pudimos disfrutar al máximo de las actividades que teníamos previstas.

Una contaminación en una persona celíaca puede variar de una persona a otra, en mi caso soy muy sensible en el momento que pasa algo así. Pero a todos los celíacos el gluten nos daña por dentro aunque no lo demostremos exteriormente. Muchos niños llevan ya años con la dieta y no presentan síntomas por lo que nunca ha habido quejas quizás, pero el daño puede hacerse igual. El tema es bastante serio y hay que tenerlo en cuenta.

Agradecer el gran trato que recibimos en todo momento por parte de: Rafa V., Francisco (el cocinero), así como de Danut, Silviu y Jesús (que estaban en sala) y que se preocuparon el resto de días que no me faltara de nada y me sintiera a gusto.

Sería genial que nunca ningún celíaco tuviera que pasarlo mal en vuestras instalaciones por culpa de un contratiempo así, que como habéis podido leer, puede arruinar unas vacaciones. Estoy a vuestra disposición para cualquier consulta ya que actualmente estoy colaborando con empresas que fabrican sin gluten, con la asociación de celíacos realizando cursos de cocina para celíacos e informando a restauradores para una correcta manipulación de nuestros alimentos.

Saludos,

Mònica R.

(Telf: XXXXXXX)

Pd: Adjunto enlace al “Manual de restauración sin gluten” que elaboró la “Associació de Celíacs de Catalunya” y la “Fundació Alícia”. El PDF se encuentra disponible tanto en catalán como en castellano.

<http://www.celiacscatalunya.org/pdfs/manual%20corregido%20castell.e.pdf>

<http://www.celiacscatalunya.org/pdfs/manual%20catala%20corretgit%20e.pdf>

Información sobre lo que es la Enfermedad Celíaca:

<http://www.celiacos.org/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=20>

**Consecuencias posibles después de una contaminación:**

Vómitos, diarrea, cólicos fuertes, hinchazón, náuseas, pesadez en el estómago, febrícula, dolor de cabeza, malestar general. En algunos casos es posible que el celíaco requiera hospitalización por culpa de la consecuente deshidratación. Los síntomas pueden durar varios días o solo unas horas, dependiendo del grado de contaminación y del cuerpo de cada persona. Luego está el daño que se le hace al cuerpo internamente, consecuencia de esa contaminación, y que no es visible con síntomas externos. Más la consecuente inseguridad por volver a salir de casa a comer fuera.