INDICE

1. ¿Qué es la dispensación responsable de alcohol (DRA)? 4

2. Beneficios que aporta la DRA para el hostelero 5

3. ¿Cómo pueden colaborar los hosteleros para reducir riesgos?

Estrategias de no dispensación de alcohol a menores 6

Estrategias para evitar la conducción de vehículos bajo los efectos del alcohol ... 7

Estrategias para resolver incidencias relacionadas con el alcohol 8

4. Prevención y protección de los estados de intoxicación 10

Prevención:

Información sobre alcohol 12

Signos de intoxicación 15

Protección:

Actuación ante una borrachera 18

5. Primeros auxilios 19

6. Aspectos legales de interés 20

OBJETIVO DE LA GUIA

El objetivo de esta guía es ofrecer formación a los profesionales de la **restauración/hostelería para que AUMENTE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SU ESTABLECIMIENTO** en relación con:

los productos (características de las bebidas alcohólicas)

la atención a los clientes (habilidades sociales)

el entorno (reducción de conflictos con la comunidad)

De manera que sea reconocida la labor de los profesionales de la hostelería como

AGENTES DE PREVENCIÓN RESPECTO A LOS PROBLEMAS ASOCIADOS AL CONSUMO ABUSIVO DEL ALCOHOL

¿QUE ES LA DISPENSACION RESPONSABLE DE ALCOHOL?

La Dispensación Responsable de Alcohol (DRA) consiste en una serie de medidas puestas en marcha por un establecimento (disuasión de consumos inadecuados e intervención en situaciones de conflicto) y presupone cambios, tanto en la política empresarial (elaboración de unas normas de la casa), como en las prácticas de servicio al cliente.

La DRA no se limita a una conducta individual, sino que se enmarca en un **cambio de política local** destinada a mejorar la calidad del servicio al cliente y a favorecer un clima agradable para todos.

OBJETIVOS DE UN PROGRAMA DE DRA

Evitar dispensación a menores y clientes embriagados.

Minimizar la conducción y otras conductas de riesgo bajo efecto del alcohol

Reducir los daños relacionados con el consumo de bebidas alcohólicas, especialmente los agudos (violencia, accidentes, coma etílico…)

La aplicación de medidas de dispensación responsable, disminuye el porcentaje de clientes que salen del local intoxicados, por lo cual, una dispensación responsable a gran escala, tendría un impacto potencial sobre la reducción de la conducción bajo los efectos del alcohol y por tanto, sobre la accidentalidad, sobre todo en los jóvenes de entre 18 a 30 años.

BENEFICIOS DE LA DISPENSACION RESPONSABLE DE ALCOHOL

DISPENSACION RESPONSABLE
=
BUEN NEGOCIO

A la gente le gusta ir a tomar una copa y pasarlo bien con los amigos. Una dispensación responsable ayuda a que el clima del local sea agradable hasta el final.

Todo son beneficios para el negocio porque:

El local tiene una mejor reputación

Los clientes están más contentos

Se evitan daños materiales y situaciones de emergencia social y/o sanitaria

¿COMO PUEDEN COLABORAR LOS ESTABLECIMENTOS HOSTELEROS PARA REDUCIR RIESGOS?

Las estrategias y recomendaciones que se exponen en esta guía son solo orientativas. Cada local deberá determinar en que grado pueden ser aplicables a sus características, tipo de público, etc. El personal del local tiene la tarea de adaptar las estrategias o desarrollar otras nuevas para que puedan aplicarse en su trabajo.

1. ESTRATEGIAS PARA EVITAR LA DISPENSACION DE ALCOHOL A MENORES

- **Niégate a servir alcohol.**

- **Solicita el DNI** y comprueba la edad. Si el cliente se niega a presentar el DNI, no le sirvas bebida.

- Aprende a **rechazar las peticiones de alcohol que hagan los menores**.

- Si el menor está intoxicado y quiere otra bebida alcohólica, **sugiérele que tome bebidas sin alcohol** (agua, manzanilla…)

- Si el menor está con amigos, diles que **no le dejen solo y que le acompañen a casas.**

- Si el menor está **intoxicado e inconsciente, llama a una ambulancia y avisa a sus padres.**

2. ESTRATEGIAS PARA EVITAR LA CONDUCCION DE VEHÍCULOS BAJO LOS EFECTOS DEL ALCOHOL

Es bien conocido que a lo largo del fin de semana se incrementan de forma muy significativa los desplazamientos y con ello los riesgos de accidentalidad.

Por esta razón es muy importante promocionar el uso de **TRANSPORTE COLECTIVO:**

- Estableciendo **acuerdos con la administración para que adecue los horarios y/o transportes públicos** a las necesidades de desplazamiento de gente que sale por la noche (Servicio Búho).

- Siendo activos en **dar a conocer los medios de transporte que puede utilizar el público, informando de los horarios de apertura y cierre.**

- **Promocionando el uso de estos medios de transporte o habilitar unos propios, como autocares**, cuando el espacio está alejado de los medios de transporte público.

- Cuando se espera una **gran afluencia de público, dándolo a conocer a las autoridades** para poder establecer un dispositivo que organice y asegure la circulación.

3. ESTRATEGIAS PARA EVITAR INCIDENCIAS RELACIONADAS CON LA INTOXICACION

- **Da la formación necesaria a los empleados** para hacer frente a situaciones de emergencia o de riesgo.

- **Dispón de un protocolo de actuación** en casos de emergencia o de riesgo.

- **Elabora unas "normas de la casa"**, expuestas en lugar visible, y que traten aspectos como la edad mínima requerida para entrar, consumo de alcohol a personas intoxicadas, consumo de otras drogas, hora de cese de dispensación de bebidas.

- **Controla el acceso a sitios de baile potencialmente peligrosos y protege o señaliza los lugares donde los clientes pueden golpearse o caerse.**

- **Asegúrate de que hay luz suficiente en todas las áreas de la sala.**

- **Recoge regularmente los vasos de cristal para evitar su acumulación en el suelo u otros lugares** y, si existe la posibilidad, usa vasos de plástico.

Servir a quien empieza a estar intoxicado es **garantía de problemas**: broncas, peleas, accidentes, vómitos, acoso sexual … Ni a los clientes ni a los vecinos les gustan los escándalos. La persona ebria puede causar lesiones a otros o a uno mismo y la imagen del local no sale bien parada.

Para evitar esto:

- **Todos los locales deben señalizar la normativa actual que limita el acceso de alcohol para mayores de 18 años.**
- **Intenta que los clientes que están bebiendo demasiado espacien su consumo** para evitar que se intoxiquen de forma aguda.
- **Reduce el precio de las bebidas sin alcohol y da la posibilidad de que, en la consumición de entrada, el cliente pueda escoger la opción de dos consumiciones sin alcohol.**
- **Sirve las bebidas alcohólicas respetando las medidas estándar.**
- **Evita promociones de bebidas alcohólicas (2x1, regalos con la consumición, etc.)**
- **En eventos de mayor duración, valora que en la última hora se sirvan sólo bebidas sin alcohol.**
- **Ofrece a los conductores, tal vez en el acceso al parking, la opción de obtener 2 ó 3 consumiciones sin alcohol en la entrada del local.**
- **Ofrece, a través de grupos de información preventiva, acceso a controles de alcoholemia preventivos con el fin de que quien ha bebido pueda regular su salida del local con la capacidad y posibilidad de conducir.**
- **Facilita el medio de transporte del cliente embriagado** (Ej.: llamando a un taxi) **ó pídele a un amigo del cliente que le acompañe.**
- **Sirve aperitivos no salados** junto a las bebidas.

PREVENCION Y PROTECCION DE LOS ESTADOS DE INTOXICACION

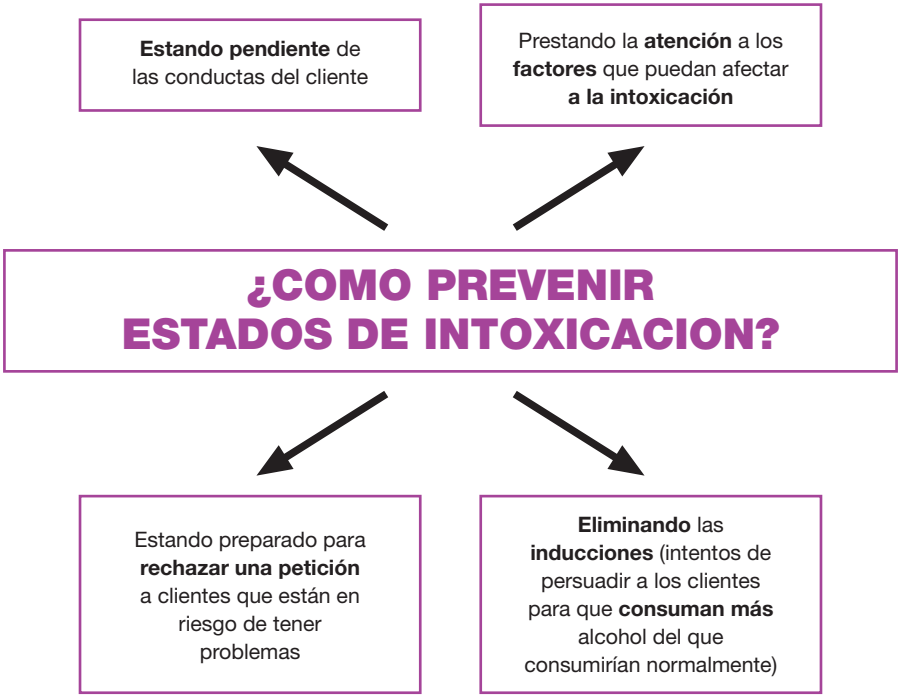
Cuando algunos **clientes** alcanzan estados elevados de **intoxicación**, **debido** a una ingesta abusiva de alcohol, son fuente potencial de conflicto.

1. PREVENCION

2. PROTECCION

Consiste en hacer lo posible por proteger aquellas que se han intoxicado y asegurarse de que no se dañarán a sí mismos ni otras personas.

Prevención



Para una adecuada prevención de los problemas que ocasiona el consumo de alcohol requiere:

Tener una buena **información sobre el alcohol.**

Saber **qué signos indican que un determinado cliente puede empezar a estar intoxicado.**

Conocer las **estrategias de intervención en estas circunstancias.**

INFORMACION SOBRE ALCOHOL

- El alcohol al ser una **droga depresora** ralentiza las funciones vitales a dosis altas.

- Las primeras copas producen **falsa euforia y conducta desinhibida.**

- A medida que se bebe, progresa el autocontrol de la conducta **(descoordinación de movimientos, disminución de reflejos, somnolencia...)**.

- La **intoxicación grave** puede derivar en coma etílico, que puede ser **mortal.**

TASA DE ALCOHOLEMIA es la concentración de alcohol en sangre o en aire expirado. Tanto la tasa máxima de alcoholemia que puede alcanzar una persona como los efectos que experimentará **dependen de una serie de variables** como:

- **La cantidad de alcohol ingerido.**
- **Tipo de bebida que se consuma y la rapidez con la que se ingiera**: las bebidas destiladas producen mayor alcoholemia que las fermentadas. Los refrescos del cubata facilitan la absorción del alcohol por lo que un cubata produce una mayor alcoholemia que una copa de licor.
- **Si se ha comido o no**: tener algo de comida en el estómago disminuye la concentración de alcohol en sangre y aire.
- **El peso de la persona**: a igual cantidd de alcohol, las personas con poco peso alcanzan mayores tasas de alcoholemia.
- **El sexo**: a igual cantidad de alcohol, las mujeres suelen reflejar una mayor tasa de alcoholemia.
- **La edad**: el consumo de alcohol suele afectar más a los menores de 25 años y a los mayores de 60.
- **La tolerancia que se haya adquirido al alcohol**: en una persona que haya desarrollado tolerancia tras un consumo regular y prolongado de alcohol será necesaria una mayor cantidad de alcohol para que los signos de intoxicación sean visibles.
- **El estado físico**: estados de cansancio, fatiga o convalecencia de alguna enfermedad hace que la persona sea mucho más susceptible a los efectos del alcohol.

UNIDAD DE BEBIDA (UBE) es una medida internacional del contenido de alcohol y que, en España equivale a 10 gramos de alcohol puro.

Las UBE de las bebidas que se consumen con mayor frecuencia son:

1 UBE (10 grs.)	1 copa de vino o cava 1 caña de cerveza 1 chupito 1 vaso de sidra 1 copa de licor o coñac
2 UBE´s (20 grs.)	1 jarra de cerveza (1/2 litro) 1 whisky o 1 cubata

¿QUE EFECTOS PRODUCE EL ALCOHOL?

Gramos de alcohol por litro de sangre	Efectos
Hasta 0,5 g/l	Euforia, desinhibición, cambios de humor.
De 0,5 g/l a 1 g/l	Impulsividad, sobreestimación del riesgo, pérdida de precisión en los movimientos.
De 1 g/l a 1,5 g/l	Alteración del nivel de consciencia, adormecimiento, lenguaje incoordinado, lentitud de respuesta, incoordinación motora.
De 1,5 g/l a 2 g/l	Confusión, desorientación.
De 2 g/l a 3 g/l	Estupor, inconsciencia.
De 3 g/l a 4 g/l	Coma, dificultades cardíacas y respiratorias. Riesgo de muerte
De de 4 g/l	Parálisis del centro respiratorio. Muerte.

Los efectos del alcohol se notan con la primera consumición

Con tasa de alcoholemia menor a 0,5 ya se observan menos reflejos, menos capacidad de atención, falsa percepción de las distancias, menor capacidad de reacción, menor agudeza mental, menor percepción de riesgo y más sensación de euforia.

SIGNOS DE INTOXICACION

Reconocer conductas de riesgo

- Bebedor solitario/a que repite una consumición fuerte en breve intervalo de tiempo.
- Grupo de amigos que se animan a hacer rondas.
- Jóvenes que hacen de su consumo lo más importante.
- Persona que lleva mucho rato bebiendo o que acaba de entrar en el local pero parece intoxicada.

Detección precoz de la embriaguez

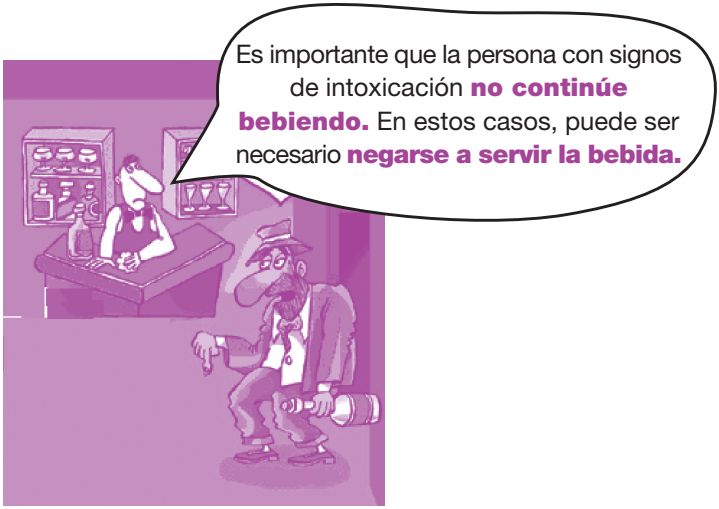
- Desinhibición. Habla mucho, ríe, grita.
- Excitación. Se puede volver agresivo, dificultades para hablar.
  Puede beber más deprisa.
- Descoordinación. Puede tirar el vaso, hacerse un lío con el cambio, se tambalea.
- Ojos rojos.
- Descenso del nivel de alerta.

ACTUACION ANTE ESTOS SIGNOS

Cuando ya son evidentes estos síntomas y con el objetivo de que la intoxicación no vaya a más, se pueden seguir las siguientes estrategias:

- **Ofrece** a la persona **bebida sin alcohol.**
- **Disminuye el contenido de alcohol** de la consumición.
- **Espera a que termine la bebida** antes de ofrecerle otra.
- Espera a que sea el cliente quien pida la siguiente bebida y **no le animes a que pida** cuando aún le queda una parte.
- **Demora el servicio** cuando los síntomas empiezan a ser evidentes.
- **Comparte información con los compañeros:** no sirvas a un cliente que haya sido anteriormente atendido por un compañero sin consultarle antes. Trabaja en equipo.
- Una vez que comienzan a aparecer los signos de intoxicación, la mejor estrategia es **dejar que pase el tiempo suficiente para que el alcohol se metabolice y vayan disminuyendo sus efectos.**

Protección



Se pueden utilizar las siguientes ESTRATEGIAS

- **Habla de manera privada** y directa con la persona, utilizando su nombre si es posible.
- **Expresa preocupación:** exprésale que estás preocupado por su seguridad.
- **Se cortés.** Evita palabras que puedan provocar emociones negativas como “borracho”, “pasado”…
- **No argumentes ni negocies.** Se firme y no te eches atrás en la decisión de no servir la consumición.
- **Escucha y empatiza.** Reconoce su enfado, frustración ó desacuerdo.
- **Recuérdale que la negativa a servirle es sólo para esa noche** y que estarás encantado de poder servirle otro día.
- **Pregúntale por sus amigos.** Seguramente el cliente escuche mejor a un amigo que a alguien del personal del local.
- **Estate preparado para llamar al encargado o, incluso a la policía.**
- **Asegúrate de que el resto del personal está al tanto de la situación.**

¿QUE SE DEBE HACER ANTE UNA BORRACHERA?

- **Nunca** debes **abandonar** a la persona que está borracha.
- **Si está inconsciente, llama a una ambulancia.**
- Si se queda dormido/a, **háblale y vigílale** hasta que llegue a casa o al hospital.
- La intoxicación por alcohol produce pérdida de calor, **evita que se enfríe.**
- **No** se debe **utilizar café ni duchas frías.**
- **Si es menor de edad, avisa a adultos o familiares.**
- **El ritmo con el que se elimina el alcohol, es aproximadamente de 7 grs. por hora,** independientemente de la cantidad que haya bebido.
- **Hacer ejercicio o sudar no sirve para reducir la cantidad de alcohol en la sangre.**
- Una vez que el alcohol se ha ingerido, **no puede ser eliminado por métodos médicos.**
- **No se** recomienda **provocar el vómito**, puede pasar al pulmón.

PRIMEROS AUXILIOS

Ante una situación de crisis provocada por consumo de alcohol, no es necesario ser expertos en primeros auxilios sino saber que es lo que no debemos hacer y evitar posibles lesiones.

¿Cómo actuar ante una persona que muestra una reacción adversa por consumo de alcohol?

1 Mantén la calma.

2 Comprueba si está consciente.

- **Si está consciente:**

  Evita que se duerma.
  Recuerda que el alcohol es una droga depresora que disminuye el nivel de conciencia.

- **Si está inconsciente:**

  Evacúa el local.
  No trates de resolver la situación por tí solo, la situación siempre es lo suficientemente grave como para llamar a una **ambulancia (112).**
  Coloca a la persona en **posición lateral de seguridad** (tumbada en el suelo y de lado).

- **Tápala.** Recuerda que el alcohol produce hipotermia y es la principal causa de muerte en una intoxicación.
- **Nunca le dejes solo.** Espera a que llegue la ambulancia.

ASPECTOS LEGALES DE INTERES

Estos son algunos de los **puntos más importantes** que incluyen la **Ley de prevención, asistencia e integración social de drogodependientes**, de carácter autonómico y la **Ordenanza Municipal sobre la prevención en el consumo de alcohol y tabaco**, de carácter local:

Publicidad:

- No está permitida la publicidad de bebidas alcohólicas dirigida a menores de 18 años.
- Queda prohibida la utilización de la imagen y la voz de menores de 18 años en la confección de publicidad.
- No está permitido que los mensajes publicitarios de las bebidas alcohólicas inciten a un consumo abusivo de estos productos o se asocien a una mejora del rendimiento físico ó psíquico; al éxito social o sexual; a efectos terapeúticos, sedantes o estimulantes, a contribuir a superar la timidez o a resolver conflictos, (…)

No está permitida la publicidad en:

- Centros y dependencias de las Administraciones públicas.
- Centros sanitarios, socio sanitarios y de servicios sociales.
- Centros docentes y formativos.
- Instalaciones y recintos deportivos.
- Espectáculos cinematográficos.
- Espectáculos teatrales, musicales y culturales.
- Interior y exterior de los medios de transporte públicos.

Promoción de bebidas alcohólicas:

- Prohibida la promoción de bebidas alcohólicas mediante la distribución de información por los buzones, correo,… que se envíe a un domicilio, salvo que vaya dirigido nominalmente a mayores de 18 años.
- Se prohibe la promoción de bebidas alcohólicas realizada por establecimientos y locales donde se vendan, suministren o consuman, que suponga una incitación directa a un consumo abusivo de éstas, mediante ofertas promocionales, premios, canjes, sorteos, concursos, fiestas o rebajas en los precios.
- No podrán participar ni financiar actividades deportivas o culturales dirigidas fundamentalmente a menores de edad.

No está permitido vender y consumir bebidas alcohólicas en:

- Centros de trabajo, públicos o privados.
- Centros sanitarios o centros docentes.
- Centros socio sanitarios y de servicios sociales.
- Centros de asistencia a menores.
- Centros de ocio destinados a menores de 18 años.
- Instalaciones y recintos deportivos.
- Gasolineras y estaciones de servicio.
- Áreas de servicio y descanso de autopistas y autovías.

Convivencia, ocio y consumo de bebidas alcohólicas:

- La venta o dispensación de bebidas alcohólicas solo podrá realizarse en el recinto cerrado de los establecimientos autorizados para ello, no permitiéndose su venta, distribución o suministro al exterior ni su consumo fuera del establecimiento, salvo en terrazas y en circunstancias especiales que establezcan las correspondientes ordenanzas municipales.

Sanciones:

- Las multas se dividen, dentro de cada categoría de infracción, en grado mínimo, medio y máximo.

  Infracciones **leves**: multa de **30 euros hasta 600** euros.

  Infracciones **graves**: desde 601 euros **hasta 10.000** euros.

  Infracciones **muy graves**: desde 10.001 euros **hasta 600.000** euros.

- En casos de especial gravedad, repetición de la infracción, las infracciones graves y muy graves podrán acumular las siguientes sanciones: suspensión, cancelación o prohibición de recibir financiación por un periodo de entre uno y cinco años; suspensión temporal de la actividad o cierre total o parcial de la empresa por un máximo de cinco años; cierre definitivo de la empresa.

Características y ubicación de los carteles informativos:

- Todos aquellos establecimientos públicos en los que se vendan, dispensen o consuman bebidas alcohólicas, tendrán fijado un cartel informativo.

- Los carteles se situarán en un lugar perfectamente visible en el acceso al establecimiento y en su interior, preferentemente en las zonas destinadas al pago.

- En los establecimientos con mostrador el cartel informativo se situará detrás del mismo en un lugar perfectamente visible.

BIBLIOGRAFIA

Programa de Dispensación Responsable de Bebidas Alcohólicas. "Guía para el formador" Agencia de Salud Pública. Consorcio sanitario de Barcelona.

Guía para conductores prevenidos: "Circula a cero grados". Asociación de Alcohólicos Rehabilitados de Burgos (ARBU) 2005.

Echeburúa E. **Abuso de alcohol.** Madrid. Editorial Síntesis, 2001.

Guía primeros auxilios. Cruz Roja. 2005.

Ley 3/2007, de 7 de marzo sobre la prevención, asistencia e integración social de drogodependientes de Castilla y León.

Ordenanza municipal sobre la prevención en el consumo de alcohol y tabaco. Comisión de Sanidad y Consumo.
Excmo. Ayuntamiento de Burgos. Burgos 1996.

Si quieres informarte ponte en contacto con nosotros:

ARBU - Asociación Alcohólicos Rehabilitados de Burgos
Plaza Fray Justo Pérez de Urbel, 7 bajo
09006 Burgos. Tfno. 947 241924 - Fax 947 210765
e-mail: arbu00@terra.es

PLAN MUNICIPAL DE DROGODEPENDENCIAS
Ayuntamiento de Burgos
Laboratorio Municipal
C/. Juan Bravo, s/n.
09006 Burgos. Tfno. 947 288823
e-mail: plandrogas@aytoburgos.es

ESCUELA DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE BURGOS "LA FLORA"
C/. Arco del Pilar, 9
09003 Burgos. Tfno. 947 257631
e-mail: escuelahosteleriaturismo@gmail.com

FEDERACION PROVINCIAL DE EMPRESARIOS DE HOSTELERIA DE BURGOS
Plaza Castilla, 1 - 2.ª planta
09003 Burgos. Tfno. 947 207271 - Fax 947 209610
e-mail: fpehbu@terra.es