



salut, consum i  
alimentació

# MEMÒRIES

## CUS

## 2019

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

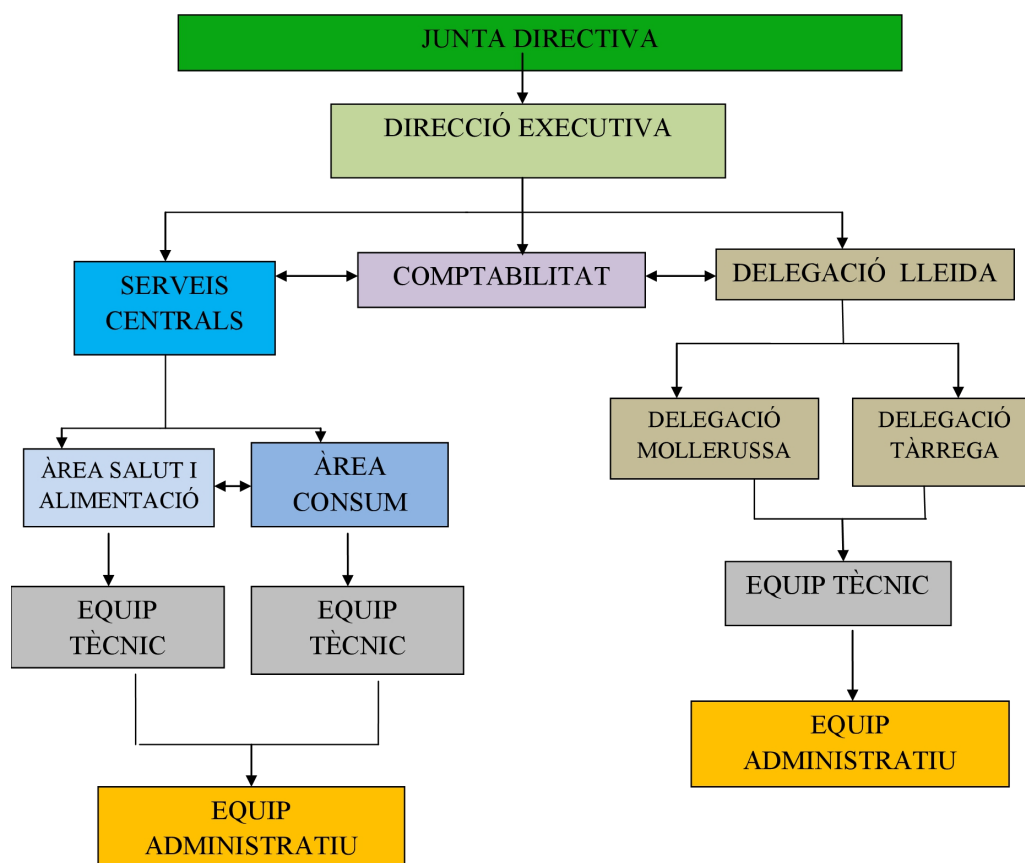
Jordi Escayola  
Secretari

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'M' and 'C' followed by a long horizontal stroke.

Mª Carme Sabater  
Presidenta



## ORGANIGRAMA



La nostra entitat té la seva **seu central** a:  
Barcelona, Av. Portal de l'Àngel, 7 àtic A-B-C

però també té **delegacions** a:

Lleida, C/St. Pere Claver, 5 (Barri Pardiniyes / Centre Cívic)

Lleida, Complex La Caparella, Edif. Gerència, s/n 1<sup>o</sup>

Mollerussa, Av. del Canal s/n. (Edifici Sant Jordi) 2 pta.

Tàrrega, C/del Segle XX, 2

Així mateix es fa constar que a data **31/12/2018** l'entitat tenia **3335 socis** i a data **31/12/2019**, **3336 socis**.



## PRÒLEG

Hem finalitzat el 2019, un any que per nosaltres ha estat de celebració. La nostra entitat ha complert el 40 anys de vida. No ha estat fàcil subsistir en aquest llarg període. Hem passat moments difícils però amb perseverança i la complicitat de tot el nostre equip de professionals hem arribat a aquests 40 anys al servei dels consumidors i usuaris de la sanitat del nostre país. La experiència assolida és molta i les ganes i il·lusió de continuar treballant per la societat també, volem aconseguir un consumidor responsable i exigent, que tingui en compte la sostenibilitat, el malbaratament dels aliments, la utilització dels serveis sanitaris amb responsabilitat.

La societat actual es canviant, no s'atura i el nostre paper es acompanyar als consumidors i usuaris per tal que es puguin assolir els objectius comuns des de les nostres oficines, a través de les xarxes socials (Twitter, FB i Instagram), al nostre web, mitjançant el correu electrònic, telefònicament i a nivell audiovisual en el nostre canal de Youtube on es publiquen vídeos curts que tracten sobre diferents temes.

L'[e-commerce](#), les plataformes digitals estan adquirint cada vegada més força i fa que hagin canvis substancials en la manera de triar i comprar qualsevol producte, sigui d'alimentació o qualsevol altre.

En relació a la salut cal recordar que la nostra entitat és pionera i la única que defensa als usuaris de la sanitat des dels seus inicis al 1979. Des de llavors han canviat molts aspectes, no només els usuaris també els serveis sanitaris, la nova manera de comunicar-se i de prestar serveis ja no és exclusivament presencial, sinó telemàtica, diagnòstics a distància, comunicació amb el teu metge i/o infermera a través de la Meva Salut, l'e-consulta són noves fórmules que van arrelant cada vegada més i faciliten la connexió entre professionals sanitari i usuaris i pacients.



salut, consum i  
alimentació

En resum, sabem que no serà fàcil, les circumstàncies cada vegada ens ho compliquen més, però continuarem perseverant, ja que els nostres objectius són millorar els coneixements dels consumidors i els usuaris de la sanitat i per aconseguir-ho comptem amb l'esforç i el compromís del nostre equip de professionals.

M<sup>a</sup> Carme Sabater  
Presidenta



## SUMARI

Consum	6
Comissions i òrgans de participació de consum	11
Activitats de consum	12
Reunions de Consum i altres	17
Oficines Atenció Consumidor	19
Sistema Arbitral Consum	20
Salut	22
Comissions i òrgans de participació en salut	30
Xerrades Salut	31
Reunions Salut	33
Alimentació	34
Assistència Jornades i actes varis	34
Participació com ponent	42
Esmenes	43
Mitjans Comunicació	44
Butlletí electrònic, càpsules Youtube, Web i xarxes socials	46
Delegació Lleida	49
Mediació en Salut	59



## CONSUM

# OFICINA D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR

Aquest any ha estat molt especial per a nosaltres. Hem celebrat els 40 anys i durant aquest temps la **CUS: Salut, consum i alimentació** ha existit i ha treballat en defensa dels consumidors i usuaris. El camí no ha estat gens fàcil ja que hi ha hagut moments bons però també dolents, moments més senzills i altres més complicats. La situació econòmica en els últims anys no ens ha permès fer totes les activitats que haguéssim volgut i que creiem necessàries. Però si una cosa hem respectat, en més gran o petita mesura ha estat l'oficina d'atenció al consumidor, que ha ofert els seus serveis a les persones consumidores que ho han necessitat, a les Administracions que ens han sol·licitat i a qualsevol altre sector que ha demanat la nostra expertesa com Associació de consumidors que som.

Hem de recordar, com sempre, que a part de la nostra oficina a Barcelona, també disposem de Delegacions a Lleida, Mollerussa i Tàrrrega. La coordinació entre les nostres oficines és continua, tant a nivell de propostes com d'activitats realitzades, tot i que aquestes són independents.

Però un cop dit això, ens centrarem en resumir les tasques realitzades en les nostres oficines, ja siguin directes d'atenció al consumidor o de representativitat del consumidor davant Administracions i altres.

L'atenció de les consultes i reclamacions / mediacions que ens arriben ocupen bona part de la nostra feina, ja sigui mitjançant l'atenció presencial com cada cop més a través del correu electrònic o de la nostra pròpia web.

Tal i com es pot veure en les taules adjuntes, els temes que ens arriben són variats tot i que el sector telefònic i elèctric sempre és el més sol·licitat. Si que han crescut, com des de fa un parell d'anys, les consultes versus les reclamacions/mediacions. Els temes relacionats amb la salut sempre hi són presents, sobretot i relacionats amb consum amb les mútues de salut.

Tota aquesta atenció directa necessita de professionalitat. Són molts els temes que afecten al món del consum i són moltes les lleis que regeixen aquests temes. El Codi de Consum és una bona eina, però els canvis que ha anat patint així com la nova normativa que ha anat sorgint, fa que es necessiti un continu reciclatge i una concreta formació dels professionals de la nostra entitat, per tal



d'oferir el millor servei en les consultes i/o reclamacions/mediacions que puguin fer els consumidors.

Per això s'ha assistit a tots els cursos/jornades/sessions de treballs que la CUS ha trobat adequat i interessant per oferir la millor atenció possible.

Una altra de les tasques que es realitzen és l'elaboració d'esmenes i aportacions en les audiències públiques dels futurs decrets o lleis que s'han de publicar. Intentem ser molt curosos en la lectura de cara que el consumidor/usuari, quedi el més ben protegit possible dins el marc del tema a tractar. Si es detecta alguna cosa que pot crear indefensió o tan sols confusió, fem l'esmena o l'aclariment oportú, per tal que els legisladors ho tinguin en compte. Aquestes esmenes també es realitzen en l'elaboració de codis de conducta, en ordenances municipals i en tots els documents que facin referència a alguna cosa del món del consum i on es sol·liciti la nostra intervenció.

Tanmateix s'ha assistit a petició del Parlament de Catalunya, a fer compareixences en temes que la Institució a cregut necessàries per tal que donéssim la nostra visió d'Associació de consumidors especialitzada en salut i consum. Una d'elles va ser per la propera creació de la Llei Sanitària Universal de cobertura odontològica a tota la població de Catalunya i en especial als nens/es fins a 16 anys.

També estem preparant un Codi de Bones pràctiques sobre Teràpies Naturals amb altres professionals del sector on hi donem la nostra visió per que es compleixi tota la normativa de consum existent.

La nostra consideració d'associació de consumidors més representativa i la nostra pertinença al Consell de les Persones consumidores, fa que haguem d'assistir a nombrosos Consells, comissions directores i tècniques, grups de treball...., representant els interessos de les persones consumidores. En nombroses ocasions, aquestes reunions s'ubiquen en diversos punts del territori català, sent necessari el desplaçament, que moltes vegades és llunyà.

Seguim treballant amb les OMIC'S que demanen els nostres serveis, ja sigui col·laborant amb l'atenció directe als seus ciutadans o oferint assessorament als seus tècnics. També ens hem prestat per fer tallers, xerrades de temes concrets, dinamitzacions i diverses activitats en tots els municipis que ho han demanat.

Però la nostra tasca d'informació que es fa en la nostra Oficina d'Atenció no es tant sols presencial. També la fem on line. Per això és important tenir la nostra



web al dia, amb les notícies més importants que fan referència al món del consum, de la salut i de l'alimentació i amb les activitats que realitzem arreu de Catalunya. Hem continuat creant consells diversos per als consumidors/usuàries, tant a la web, com a les xarxes socials, relacionats amb el món de la salut, del consum i de l'alimentació i hem traslladat totes aquelles notícies i informacions que considerem importants, així com les alarmes detectades tant en salut, com en consum i alimentació.

Hem ampliat de nou el nostre Canal de YouTube amb més vídeos molt gràfics i entenedors, sobre: Ús segur de xarxes socials, les normes bàsiques de Seguretat alimentària i el Consum responsable.

La nostra Delegació de Lleida ha continuat treballant amb les xarxes amb notícies més relacionades de les Terres de Lleida i evidentment amb consells propis. També notícies d'interès general.

Destaquem la visita que vam fer amb alguns dels nostres associats a la Planta de Digestió Anaeròbica i de compostatge, amb motiu del Dia del Consumidor al mes de març. A part de la visita pròpiament dita, es va fer una xerrada sobre el reciclatge i la seva separació, sobre què és la digestió anaeròbica..... La visita va ser molt cultural i amena i amb un ambient molt distès i obert.

Tanmateix i coincidint en la setmana BIOCULTURA, vam visitar amb els nostres socis també, una granja de gallines ponedores ecològiques, operadors del CCPAE. Vam veure in situ com es fa una inspecció per tal que els ous siguin certificats com ecològics amb totes les garanties.

Tanmateix puntualitzar, que seguim creient molt fermament en la informació i/o formació que donem als nostres infants i joves. Amb aquest tema som molt insistents des de fa anys i s'ha vist en nombrosos fòrums que ja no som els únics que així ho pensem. Hem de treballar plegats per la societat del nostre futur, per tal que tinguin les eines i els instruments adequats per créixer com a consumidors responsables i conseqüents amb el medi ambient, segurs dels seus drets i dels seus actes de consum. Les xerrades i tallers a infants i joves que fem, intenten ser un d'aquest instruments. La dinàmica del taller fa que els infants i joves prenguin interès per allò del que s'està parlant i interioritzin conceptes de cara a ser consumidors responsables. Aquest any hem creat nous tallers que han captat l'atenció dels nostres joves.

Des de les nostres oficines, hem continuat sent àrbitres a les Juntes Arbitrals que ens han sol·licitat, per tal d'oferir la nostra seriositat, objectivitat i imparcialitat a les vistes programades.

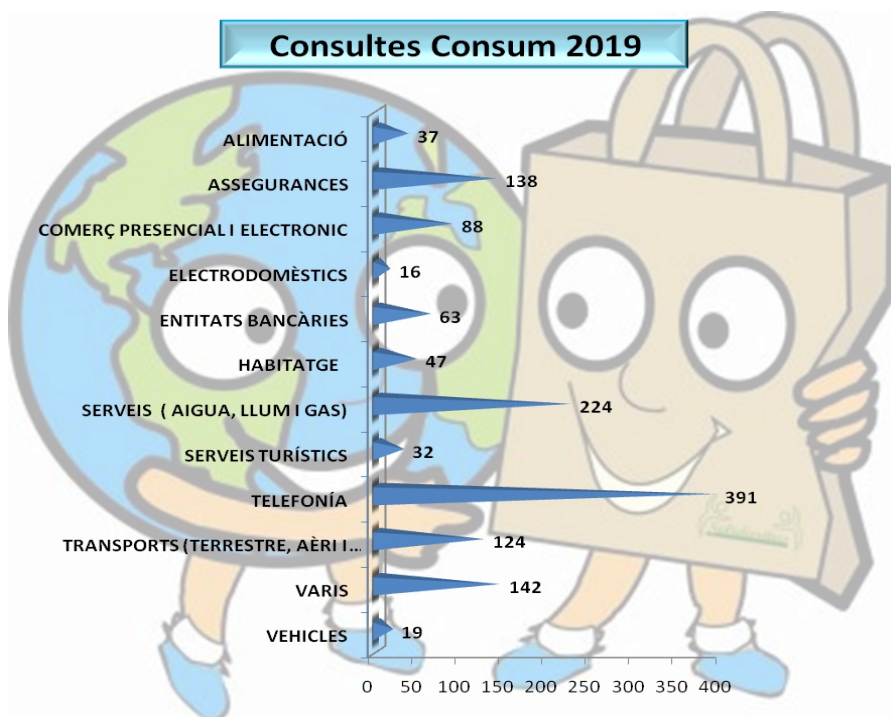


salut, consum i  
alimentació

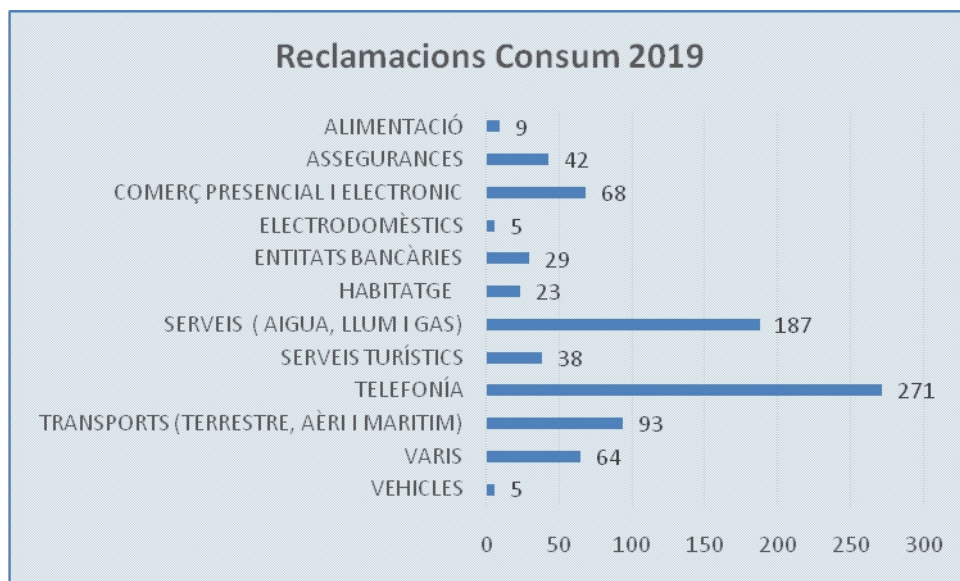
Volem fer esment al foment de l'Arbitratge en Consum que aquest any hem volgut reforçar la seva divulgació tant a tallers, xerrades com a xarxes i web i a l'espai de consum al programa de ràdio.

Tanmateix, aquest any ens hem adherit a la Junta Arbitral de Consum de Generalitat de Catalunya.

Per últim volem acabar tal i com hem començat. Durant 40 anys hem estat al servei dels usuaris i consumidors. Ells han estat el motor que ha fet que la nostra entitat continuï endavant treballant per: LA DEFENSA DELS DRETS DELS CONSUMIDORS I USUARIS I L'EDUCACIÓ SOBRE ELS DRETS I DEURES.



**Total consultes: 1321**



**Total reclamacions: 834**



## COMISSIONS I ÒRGANS DE PARTICIPACIÓ DE CONSUM EN ELS QUE ESTÀ REPRESENTADA LA CUS

- CAC (Consell de l'Audiovisual de Catalunya)
- Consell de Districte de Ciutat Vella
- CECU (Confederación de Consumidores y Usuarios)
- Comissió Permanent del Consell de les Persones Consumidores de Catalunya de l'Agència Catalana del Consum
- Consell de les Persones Consumidores de Catalunya de l'Agència Catalana del Consum
- Taula distribució solidària d'aliments (Dept. Benestar Social i F.)
- AGBAR
- Comissió Tècnica AACC-ACC
- Consell Municipal de Consum de l'Ajuntament de Barcelona
- Xarxa de Consum de la Diputació de Barcelona
- Consell d'Administració de l'Agència Catalana de l'Aigua
- Comissió Tècnica de Consumidors de l'Agència Catalana de Seguretat Alimentària
- Grup de Treball sobre Salut del Consell Municipal de Benestar Social
- Comissió Directora de l'Agència de Seguretat Alimentària
- Grup de Captació d'Aliments
- Grup de Distribució d'Aliments
- Taula de la Pobresa Energètica
- Comissió de Preus de Catalunya
- CCPAE (Consell Català de Producció Ecològica)
- Consell Català de Producció Integrada
- Comité de Certificació DOP Les Garrigues



- CHASE (Comissió Habitatge i Assistència per a situacions d'emergència social) (Barcelona Ciutat, comarques de Barcelona, Catalunya Central, Terres de l'Ebre, Terres de Lleida)
- ECOWASTE (Agència Residus Catalunya)
- Plataforma Fiscalitat Justa
- Consell Assessor Reforma Horària (Comerç i Consum, Salut)
- Comissió Prevenció Malbaratament i Sostenibilitat (Consell Català Alimentació)
- Comissió territorial de Lleida i de l'Alt Pirineu i Aran del Consell del Taxi
- Consell Territorial de la Zona 03 de l'Ajuntament de Lleida
- Consell de Participació de Revisió del Reglament de Participació Ciutadana. Plataforma Nits Q Lleida

## **ACTIVITATS DE CONSUM**

### **A les ESCOLES, IES, PQPI, PFI i CFGM**

### **ETIQUETATGE I SEGELLS EN L'ALIMENTACIÓ**

A part de l'etiquetatge propi també hi ha uns segells d'identitat que són els que posen en relleu la tipologia de producció; el seu origen, la seva qualitat,... amb l'objectiu de facilitar al comprador poder escollir d'una manera raonada, amb consciència i responsabilitat la compra dels seus aliments.

L'activitat consisteix en reconèixer els diferents elements que configuren l'etiqueta i els segells corresponents de diferents productes alimentaris.



- Etiquetatge alimentari
- Segells d'identitat

Durada 1 hora o 1 ½

## **COM COMPRAR MILLOR AMB CRITERI RESPONSABLE?**

L'objectiu de l'activitat és prendre consciència de que cada consumidor respon a les característiques de la societat en què viu. Explicant les característiques del consumidor del segle XXI, quina és la seva tipologia i quins productes consumeix. Així podrem veure que la tendència actual és el compra de productes de proximitat, amb valor ecològic i amb una implicació social.

Durada 1 hora ó 1 1/2

Grups a partir de 1r d'ESO

## **UN COP D'ULL DEL CONSUM**

Es tracta d'un joc a desenvolupar amb infants i joves per tal que valorin la necessitat del que compren.





## **ACTIVITAT MERCAT DEL NINOT**

Tallers de dinamització de consum responsable dirigit a infants de 3 a 12 anys.

Es van realitzar 2 tallers: 21/12/2019 - 28/12/2019

## **ACTUACIONS A FIRES I MERCATS**

Les Fires i Mercats són el lloc adient per a transmetre als consumidors els avantatges de consumir de manera responsable productes de proximitat i de la necessitat de conèixer traçabilitat dels productes. Per altra part impliquem també als venedors perquè participin en l'activitat.



---

## **CONSELLS CONSUM A FACEBOOK**



salut, consum i  
alimentació



salut, consum i alimentació

www.cus-usuaris.org - Tel 93 302 41 38

#### DADES MÍNIMES OBLIGATÒRIES A L'ETIQUETATGE DE LES JOGUINES

- A l'hora de triar joguines és molt important que siguin segures. Hem de comprar-les en establiments especialitzats i de confiança i revisar l'etiquetatge per comprovar que inclou les dades mínimes obligatòries:
  - La marca CE, que significa que compleix les exigències mínimes de seguretat.
  - El nom i la marca del producte.
  - Les dades del fabricant o importador.
  - Les instruccions, advertències d'ús i restriccions d'edat, si n'hi han.
- Rebutgem els productes que no tinguin aquestes dades mínimes obligatòries.

+ Informació: 93 302 41 38



salut, consum i alimentació

www.cus-usuaris.org - cus@cus-usuaris.org

#### SERVEIS TELEFONIA. FACTURACIÓ D'IMPORTS

Vigileu amb les trucades als números 905, 803, 806 i 807. Són de tarificació addicional i tenen un cost molt més alt. També cal anar amb compte amb els serveis de pagament a tercers o de subscripció a continguts (per exemple de notícies, jocs, informació meteorològica, etc.) Desconfieu dels SMS o missatges de WhatsApp que rebeu des de números desconeguts. Millor no respondre'ls. Sigueu prudents a l'hora de facilitar el vostre número de mòbil en pàgines web. Recordem que podeu demanar gratuïtament a la vostra companyia de telefonia que bloquegi l'accés a aquests serveis de tarificació addicional. Evitareu ensurts en la factura.

+ Informació: 93 302 41 38

## DIA DEL CONSUMIDOR A BARCELONA

Una de les activitats principals que la CUS va realitzar en motiu del Dia Mundial del consumidor, el 15 de març, va ser la visita a la Planta de Digestió Anaeròbica i de compostatge de Granollers.

Molts dels nostres socis, així com membres de la Junta Directiva i els treballadors de la CUS, ens vam dirigir en autocar a les instal·lacions i allà vam ser rebuts per la directora de la Planta i alguns membres del seu equip.

En primer lloc ens van explicar que és una Planta de Digestió Anaeròbica i com funciona. També ens van il·lustrar a través d'imatges, de com hem de reciclar correctament les nostres deixalles. Després ja vam passar a fer la visita pròpiament dita a tota la instal·lació, veient de primera mà com es fa el tractament de la matèria orgànica que prové de la recollida selectiva domèstica. Per acabar vam tenir una sorpresa. Ens esperaven unes àligues i uns falcons per ensenyar-nos en que consistia la seva feina. Per tal de controlar la vinguda d'aus cridats per les olors despreses de la matèria orgànica que recicla la Planta, aquests animals estan ensinistrats per persuadir i evitar la presència d'aus alienes a l'entorn i d'aquesta manera minimitzar els possibles riscos que poguessin sorgir.



Després de passar un matí molt divulgatiu i entretingut, vàrem agafar de nou l'autocar i vam tornar a la CUS.



## DIA DEL CONSUMIDOR A MANLLEU

Els dies 8 i 11 de març, amb motiu de la celebració del Dia del consumidor, vam realitzar una activitat a Manlleu, concretament en els dos mercats del municipi: el mercat municipal i el sedentari que es fa en la plaça Fra Bernadí.

L'activitat consistia en fer una dinamització teatral en els dos mercats. La nostra conductora, ben disfressada de manera divertida, interactuava amb la gent que comprava, tant petits com grans, i de manera amena anava donant informació sobre el Dia del consumidor, sobre els drets i deures que tenim com a tals,



sobre aspectes generals de consum: reclamacions, mediacions, OMIC'S, Associacions de consumidors, tiquet o factura, garanties.....

Es va crear un ambient molt distés i festiu on la participació de la gent va ser màxima i amb ganes de que es tornés a fer en altres ocasions.



## REUNIONS CONSUM I ALTRES

- 08/01** Sessió Informativa Subvencions a Torre Jussana
- 09/01** Sessió informativa Subvencions Consum Ajuntament Barcelona
- 14/01** Conclusions proposades de l'àmbit d'Economia.Congrés Partic.Catalunya Futur
- 24/01** Reunió ACC Activ Dia Consumidor 2019
- 26/01** Plataforma Fiscalitat Justa: 4ªJornada
- 28/01** Acord Ciutadà
- 29/01** El sistema de pensions a Espanya.Febleses d'un model que urgeix una solució duradora
- 29/01** Consell Persones consumidores
- 31/01** Junta Arbitral Consum Generalitat
- 31/01** Junta Arbitral Consum Barcelona
- 05/02** Trobada participativa Projecte educatiu AGBAR
- 06/02** Grup Treball Economia Colaborativa Ajunt Bcn



**08/02** CCPAE  
**12/02** Comissió de Preus  
**26/02** Reunió tècnica ACC  
**07/03** ACA  
**14/03** Chase Barcelona ciutat  
**20/03** CCPAE  
**01/04** Constitució Junta electoral CCPAE i dades estadístiques  
**03/04** Comissió de preus  
**08/04** Reunió tècnica ACC  
**11/04** Consell consum Ajuntament Barcelona  
**11/04** ACA  
**24/04** Comissió directora ACSA  
**02/05** Junta Arbitral Consum Lleida  
**09/05** Aprovació cens CCPAE  
**10/05** Junta CCPAE  
**09/05** Comissió Personal CCPAE  
**15/05** ACA  
**16/05** Junta Arbitral Consum Barcelona  
**20/05** Chase Província Barcelona  
**20/05** Permanent Consell Persones consumidores  
**24/05** Comissió de preus  
**29/05** CCPAE  
**07/06** CCPAE  
**12/06** Chase Barcelona ciutat  
**19/06** Ple Consell persones consumidores  
**20/06** CCPAE  
**25/06** Junta CCPAE  
**01/07** Chase Catalunya central  
**04/07** Chase comarques Barcelona  
**10/07** Comissió directora ACSA  
**24/07** Comissió de preus  
**02/08** CCPAE  
**06/09** Preparació 25 anys CCPAE  
**16/09** Junta Arbitral Consum Generalitat  
**26/09** Reunió tècnica ACC  
**03/10** Chase Catalunya central a Manresa  
**03/10** Consell català Alimentació  
**10/10** Comissió de preus  
**15/10** AGBAR Anàlisi materialitat Fòrum de diàleg  
**18/10** Junta CCPAE  
**22/10** Consell Permanent Persones consumidores  
**28/10** ACA



salut, consum i  
alimentació

**30/10** CCPAE

**30/10** Comissió Directora ACSA

**04/11** Consell Cat. Alimentacio-Comissió Malbaratament i Sostenibilitat

**12/11** Junta Arbitral Consum Barcelona

**12/11** Chase comarques Barcelona

**21/11** Junta Arbitral Consum Hospitalet Ll.

**26/11** Ple Consell Persones consumidores

**28/11** CCPAE

**03/12** Pla acció previsió malbaratament alimentari Ecowaste

**13/12** ACA

**18/12** CCPAE

**20/12** Comissió Preus

## OFICINES D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR

Durant el 2019 hem continuat col·laborant mitjançant conveni amb l'OMIC de Manlleu. Hem donat sortida a totes les consultes, reclamacions i mediacions que ens han fet arribar els ciutadans de la vila.

També hem donat sortida a consultes i dubtes sobre temes de consum dels propis treballadors de l'Ajuntament, ja siguin tècnics del departament corresponent de l'OMIC com d'altres professionals (Treballadors Socials). Aquests han hagut de fer front a temes molt relacionats amb el món del consum com per exemple el de la "pobresa energètica", tema que va causar molts dubtes a l'hora d'establir els protocols a seguir en cada cas i va ser necessària una coordinació continua entre l'OMIC i el Departament de Treball Social durant els mesos de sol·licitud de l'ajut.

La nostra intenció és lluitar per tal de poder aconseguir altres municipis que ens confiïn la seva OMIC. De fet, estem en contacte amb diversos batlles, regidors i caps de departament per tal d'oferir els nostres serveis de cara a l'any 2020.



salut, consum i  
alimentació



## SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM



Enguany hem assistit a les vistes constituïdes per les Juntes Arbitrals dels Ajuntaments de Barcelona, l'Hospitalet de Llobregat i Lleida i de la Generalitat de Catalunya quan va ser necessària la constitució d'un Col·legi arbitral, hem continuat sent àrbitres a les Juntes Arbitrals que ens han sol·licitat, per tal d'oferir la nostra seriositat, objectivitat i imparcialitat a les vistes programades.

Tanmateix i seguint amb el nostre objectiu d'informació i assessorament, no dubtem en donar les explicacions oportunes a consumidors per tal que confiïn en el sistema arbitral, i a empreses, comerços i establiments per tal que acceptin adherir-se com a mètode de resolució de conflictes amb els seus clients.

Volem fer esment al foment de l'Arbitratge en Consum que aquest any hem volgut reforçar la seva divulgació tant a tallers, xerrades com a xarxes i web i a l'espai de consum al programa de ràdio.

Tanmateix, aquest any la nostra entitat s'ha adherit a la Junta Arbitral de Consum de Generalitat de Catalunya.



## SALUT

La prioritat de la nostra associació és i sempre ha estat la SALUT, tot i que paral·lelament desenvolupem altres àmbits que no són aliats a ella, atès que entenem la salut de forma transversal.

L'any 2019 no ha estat cap excepció i les activitats relacionades amb la salut han estat diverses i múltiples. Moltes d'elles són ja habituals de cada any, altres són novadores. Tot seguit en fem una relació d'elles:

- ✓ **Atenció directa al ciutadà i usuari** de la sanitat presencial, telefònica i darrerament amb més freqüència telemàtica. En elles no tan sols ens plantegen **queixes o reclamacions**, també ens demanen consell o ens plantegen els seus dubtes.
- ✓ A través del **nostre web** i de les xarxes socials (**Facebook i Twitter**) posem al dia totes aquelles informacions que considerem rellevants relacionades amb la salut, a més de facilitar consells relacionats amb els nostres àmbits d'actuació.
- ✓ Fem **documents propis** sobre salut i alimentació, en forma de díptics, tríptics, fulletons, imans, etc. que fan servir com a guies als usuaris. Son elaborats curosament per a tots els públics i difosos arreu.
- ✓ Elaborem el nostre **butlletí electrònic trimestral**, que fem arribar a tots els nostres socis, col·laboradors i persones amb les que ens relacionem, amb aquelles notícies i novetats que considerem d'interès.
- ✓ Participem activament, **com a ponents**, en col·loquis, jornades i actes diversos on ens conviden.



- ✓ Fem difusió de temes actuals a través de programes puntuals de **Ràdio**.
- ✓ Mantenim la **pàgina web** actualitzada amb notícies, alertes, articles i consells de salut, amb l'objectiu d'informar i formar als ciutadans.
- ✓ Preparem **xerrades i/o tallers divulgatius i formatius**, dirigits predominantment a joves i gent gran, en pro del foment i la prevenció de la salut, en tots els seus vessants, i que son motiu de trobada directa i interacció amb la ciutadania.
- ✓ L'assistència a **jornades, congressos, col·loquis, conferències, debats i cursos** sobre salut, també forma part de les nostres activitats.
- ✓ Participem en **Consells de Salut i de Benestar Social de l'Ajuntament de Barcelona**.
- ✓ Tenim representació als **Consells de Salut de les diferents Regions Sanitàries**.
- ✓ Assistim a diferents òrgans de Direcció del **CatSalut i del Departament de salut, de L'AGÈNCIA DE SALUT PÚBLICA DE CATALUNYA i de L'AGÈNCIA CATALANA DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA**.
- ✓ Formem part de molts **grups i comissions de treball en salut**, tant de l'Administració, com de les patronals, sindicats i altres entitats afins.



- ✓ Som part activa de la junta de la **Societat Catalana de Mediació i Prevenció de Conflictes**.
- ✓ Fem difusió de la tasca de la CUS en diferents àmbits, tot aprofitant actes en diades concretes, instal·lant **carpes i/o taules al carrer**.

## Atenció directa a l'usuari de tot tipus de serveis sanitaris

Ens agrada i retroalimenta el fet de treballar en directe, cara a cara, tant en xerrades, programes de ràdio, presència als mitjans, etc. amb els ciutadans, tot i que apostem per les noves tecnologies de la informació com ara Internet i les **Xarxes Socials** en les que som presents (**facebook i twitter**). Enguany hem ampliat la nostra difusió a través d'un vídeo al canal **Youtube** que esperem poder continuar ampliant amb diferents temàtiques.

Tots aquets conductes els usem per fer difusió, sobre temes diversos de salut, que considerem d'interès general. La nostra intenció és **informar, formar, educar en salut i respondre a les inquietuds** que ens plantegen els nostres socis i els ciutadans usuaris de la salut. Mantenim les píndoles de **consells a facebook**, amb molta periodicitat.



salut, consum i  
alimentació



 salut, consum i alimentació  
www.cus-usuaris.org - Tel 93 302 41 38

**CONSELLS PER EVITAR L'ANSIETAT I LA DEPRESSIÓ**

- Fer exercici i menjar de manera equilibrada
- Descansar prou i comunicar les emocions
- Pensar, parlar i actuar en "positiu"
- Passar temps en contacte amb la natura
- Gaudir de les petites coses
- Fer allò que et fa feliç
- Fer coses per ajudar els altres
- Aprendre a passar el temps amb un mateix

+ Informació : 93 302 41 38



 salut, consum i alimentació  
www.cus-usuaris.org - Tel 93 302 41 38

**ES PODEN PREVENIR EL REFREDAT I LA GRIP?**

El contagi és mitjançant les mans i l'aire.  
renteu-vos sovint les mans i feu servir mocadors  
d'un sol ús per mocar-vos i per tapar-vos la boca  
i el nas quan tossiu o esternudeu.  
Llenceu els mocadors en una bossa i lligueu-la.  
Ventileu l'habitació on hi ha algú amb la grip,  
obrint la finestra diverses vegades cada dia.  
No hi ha vacunes per al refredat. La vacuna de  
la grip prevé la grip, però no el refredat.

+ Informació : 93 302 41 38

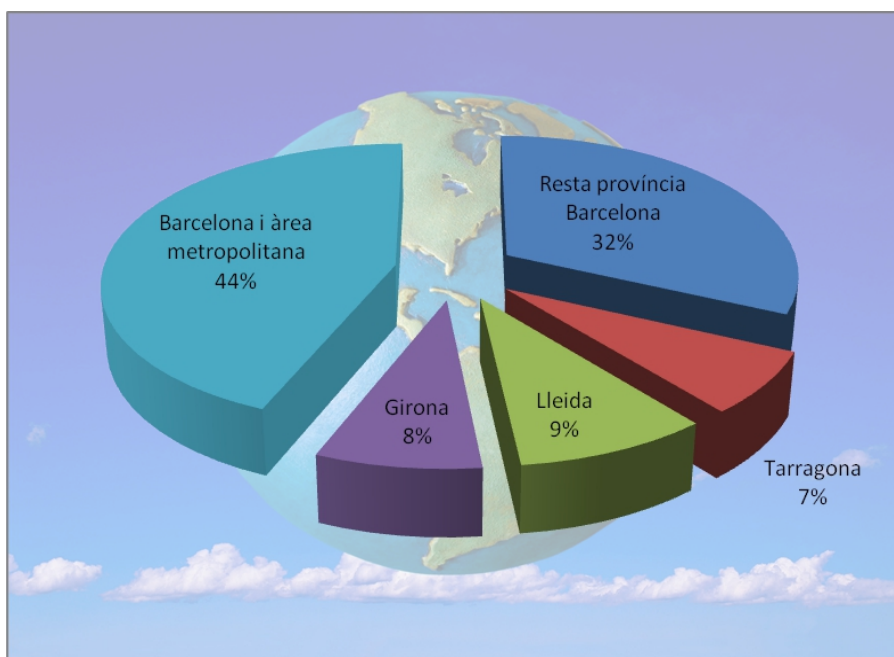
Publiquem i fem difusió a través dels mitjans de comunicació de **comunicats de premsa** sobre temes d'actualitat que ens semblen rellevant per a la ciutadania tot manifestant la nostra opinió.

## **GRÀFICS SALUT 2019**

Aquí presentem els nostres gràfics, referents a l'activitat d'atenció a l'usuari, pacient o ciutadà en temes de salut de tots tipus. Algunes d'aquestes dades són molt reveladores.



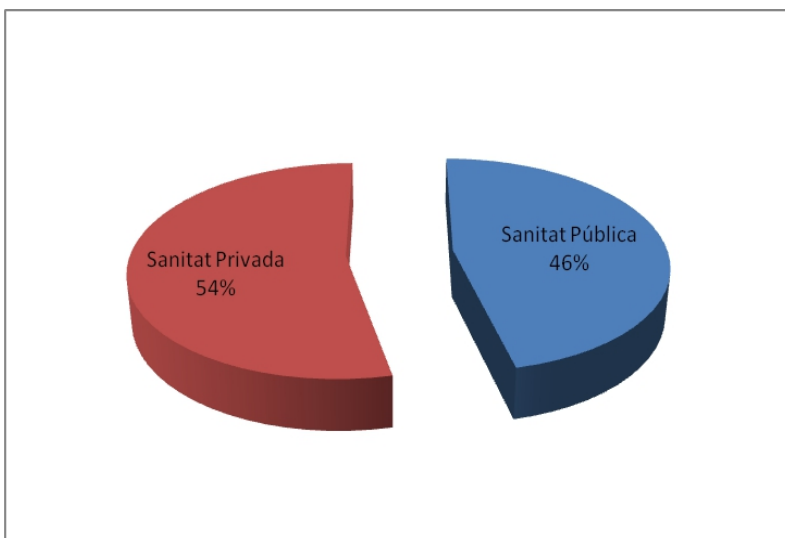
## Per territori



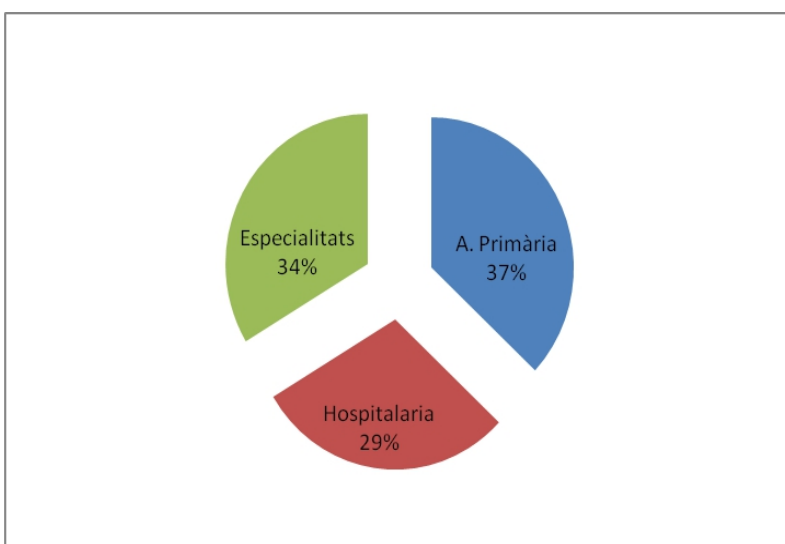
Per tema de proximitat, allà on es tramiten més consultes coincideix amb les nostres seus físiques; Barcelona ciutat i província de Lleida.



## Àmbit privat/públic



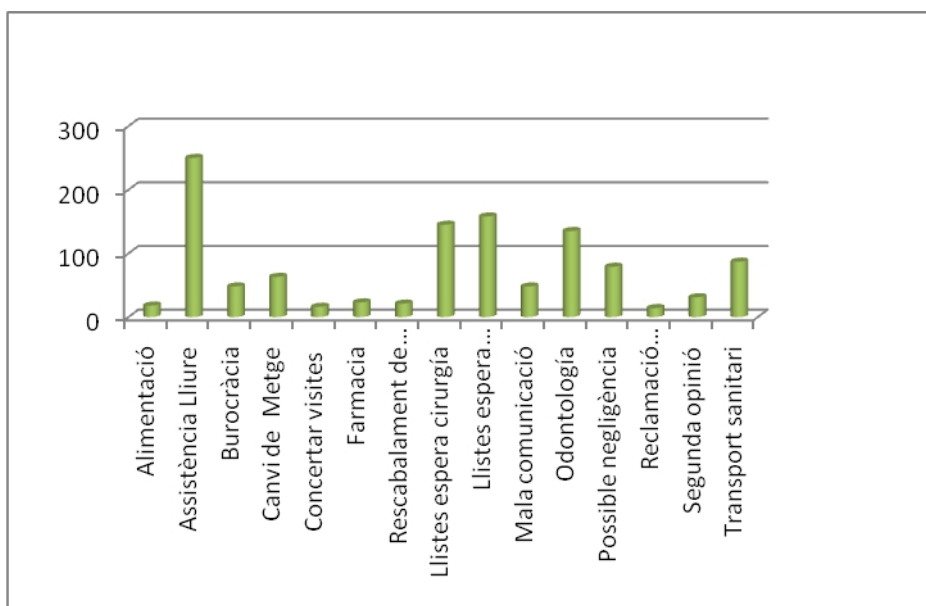
## Nivell assistencial



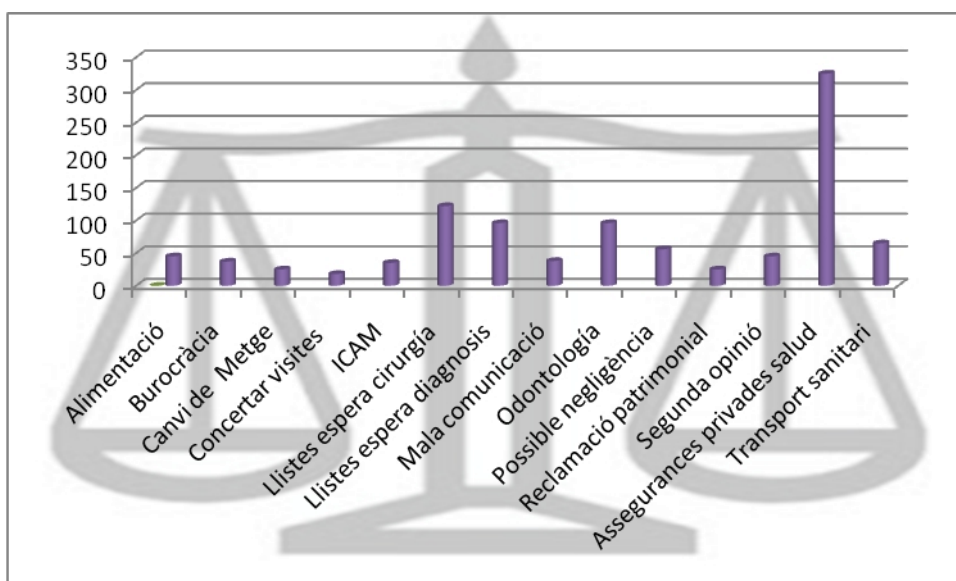
Enguany les especialitats destaquen especialment per tema llistes d'espera, tant de primeres visites com de sol·licitud de proves diagnòstiques.



## Consultes



## Reclamacions





## **Comissions de salut i altres Òrgans de Participació en els que participa la CUS.**

- Consell de Salut del Consorci Sanitari de Barcelona
- Consell de Salut del Servei Català de la Salut
- Consell de Salut de la Regió Sanitària Barcelona
- Consell de Salut de la Regió Sanitària Camp de Tarragona
- Consell de Salut de la Regió Sanitària Catalunya Centre
- Consell de Salut de la Regió Sanitària de les Terres de l'Ebre
- Consell de Salut de la Regió Sanitària de Girona
- Consell de Salut de les Terres de Lleida
- Consell de Salut de l'Aran i la Cerdanya
- Govern Territorial de Salut del Pla d'Urgell
- Comissió Directora de l'ACSA
- Consell de Direcció del CatSalut
- Comissió Assessora sobre Publicitat de Productes Sanitaris adreçada al públic.
- Comissió assessora de la Prestació Ortoprotèsica
- Comissió tècnica de consumidors de l'Agència Catalana de Seguretat Alimentària.
- Grup de treball sobre salut del consell Municipal de Benestar Social.
- Consell de Salut de Ciutat Vella i de l'Eixample
- Comissió Assessora de l'atenció maternoinfantil i d'atenció a la salut afectiva, sexual i reproductiva del Departament de Salut
- PIAISS



## salut, consum i alimentació

- PINSAP, grup de treball del tercer sector.
- Comissió de Tècnica en matèria de Documentació Clínica -CTMDC –
- Consell Català de la Producció Agrària Ecològica
- Consell Català de Producció Integrada
- Taula de Malbaratament d'aliments, grups de captació i distribució.
- Comissió de Valoració de Subvencions a ENTITATS que treballen en l'àmbit de la SALUT, SIDA I DROGODEPENDÈNCIA de l'Agència de Salut Pública.
- Comitè Ètic d' Investigació Clínica del Col·legi de Metges de Barcelona



## XERRADES I TALLERS sobre SALUT

### 1- A ESCOLES I INSTITUTS

#### JOC SOBRE HÀBITS, HIGIENE I SEGURETAT ALIMENTÀRIA

Fet a les escoles del municipi de Manlleu

#### SOBIRANIA ALIMENTÀRIA DE PROXIMITAT, RESPONSABLE I SOSTENIBLE

El sistema alimentari actual es basa en la producció intensiva per a l'explotació i això porta a una creixent dependència del mercat global, fins ara la uniformitat prima davant la qualitat.

S'han fet un total de 25 tallers, a l'àrea metropolitana de Barcelona.

### 2- A CENTRES CÍVICS

Benvinguts al web del  
**CENTRE CÍVIC VALLVIDRERA VÁZQUEZ MONTALBÁN**

El Centre Cívic Vallvidrera Vázquez Montalbán és un centre municipal inaugurat el juliol de 2002 que recull i centralitza les diverses propostes associatives i culturals del barri de Vallvidrera.

Ens trobareu de dilluns a divendres de 16 a 21.30h i els matins de dimarts, dimecres i divendres de 10 a 14h.

On Som

**Xerrada - Etiquetatge nutricional**  
Dimarts, 8 d'octubre, a les 19 h

VALOR NUTRITIVO MEDIO (porción: por 100 g. de producto)	
Valor Energético	338 kcal, 1.437 kJ
Proteínas	7,9 g
Hidratos de Carbono	75,3 g
De los cuales azúcares	0,2 g
Grasas	0,5 g
De las cuales saturadas	0,1 g
Fibra Alimentaria	2,1 g
Sodio	0,0 g

CC-BY-SA: https://www.wikiwand.com/es/wiki/Archivo:Etiquetado\_nutricional.jpg

Preu: Gratuït

Partit dels nutrients bàsics dels aliments, estudia com cal visualitzar-los en l'etiquetatge dels productes, valent quantitat, necessitat bàsiques diàries, a l'etiqueta, etc. Activitat interactiva.

A càrrec de la CCB (Coordinadora d'Usuàries de la Sanitat)

INSCRIPCIONS TARDOR

AULA AMBIENTAL

CALENARI INFANTIL I JUVENIL

CONCURS DE RELATS

BUTLLETI DE LA SETMANA

Segueix-nos a les xarxes socials

Rep el butlletí informatiu



salut, consum i  
alimentació

## **3 - A SOCIS DE LA CUS**

29/05/2019 - **Drets i deures en salut**



"DRETS I DEURES EN SALUT"  
XERRADA - COL·LOQUI



A càrrec de: Tècnic en Salut de la CUS

**DIA:** 29 de maig de 2019  
**HORA:** 17h  
**LLOC:** Seu Central CUS, Barcelona,  
Av. Portal de l'Àngel, 7, àtic ABC  
**Organitza:** Coordinadora d'USUARIS DE LA  
SANITAT - CUS -  
**Col·labora:** Ajuntament de Barcelona



18/09/2019 - **Com funciona el sistema públic de salut català**



"COM FUNCIONA EL SISTEMA PÚBLIC  
DE SALUT CATALÀ?"  
XERRADA - COL·LOQUI

A càrrec de: Tècnic en Salut de la CUS

**DIA:** 18 de setembre de 2019  
**HORA:** 17h  
**LLOC:** Seu Central CUS, Barcelona,  
Av. Portal de l'Àngel, 7, àtic ABC  
**Organitza:** Coordinadora d'USUARIS DE LA  
SANITAT - CUS -  
**Col·labora:** Ajuntament de Barcelona



19/11/2019 - **Medicaments : Ús i abús**



"MEDICAMENTS : ÚS I ABÚS"

XERRADA - COL·LOQUI

A càrrec de: Tècnic en Salut de la CUS

**DIA:** 19 de novembre de 2019  
**HORA:** 17h  
**LLOC:** Seu Central CUS, Barcelona,  
Av. Portal de l'Àngel, 7, àtic ABC  
**Organitza:** Coordinadora d'USUARIS DE LA  
SANITAT - CUS -  
**Col·labora:** Ajuntament de Barcelona





## **REUNIONS SALUT**

- 17/01** Reunió Sr. Davide Malmusi (Ajuntament Barcelona)
- 18/01** CTMDC
- 22/01** Diàleg Professional Dep.Salut
- 22/01** Comissió assessora publicitat Productes sanitaris
- 22/01** Agència Salut Pública: El treball dels laboratoris
- 23/01** Conferència Cercle salut
- 24/01** Reunió a Dep.Salut
- 29/01** Cercle de Salut: COIB
- 30/01** Cercle de Salut: COIB
- 04/02** Consell direcció Salut
- 07/02** Comissió assessora publicitat Productes sanitaris
- 08/02** Junta directiva SCMS
- 15/02** CTMDC
- 20/02** Grup treball Envel·liment -Consell Benestar social Ajunt Barcelona
- 05/03** II Fòrum Diàleg Professional
- 07/03** Comissió assessora publicitat Productes sanitaris
- 15/03** CTDMC
- 20/03** I Fòrum de salut i benestar social
- 25/03** Consell direcció Catsalut
- 25/03** Consell salut Ciutat Vella
- 26/03** Comissió assessora publicitat Productes sanitaris
- 28/03** Grup salut Consell benestar social Ajunt Barcelona
- 02/04** Assemblea SCMS
- 04/04** Comissió assessora publicitat Productes sanitaris
- 05/04** CTDMC
- 24/04** Fòrum diàleg professional
- 13/05** Consell direcció Catsalut
- 14/05** Comissió assessora publicitat Productes sanitaris
- 17/05** CTDMC
- 22/05** Junta directiva SCMS
- 23/05** Consell Salut benestar social
- 28/05** CEIC COMB
- 31/05** Sessió extraordinària Comissió assessora publicitat Productes sanitaris
- 11/06** Fòrum diàleg professional
- 12/06** Fòrum diàleg professional
- 14/06** Consell direcció Catsalut
- 18/06** Fòrum diàleg Professional
- 21/06** CTDMC
- 27/06** Consell Benestar social



- 01/07** Fòrum diàleg professional
- 04/07** Comissió assessora publicitat Productes sanitaris
- 10/07** Comissió lluita malbaratament i seguretat alimentària
- 11/07** Consell de salut Regió sanitària Girona
- 12/07** Comissió assessora publicitat Productes sanitaris
- 15/07** Consell direcció Catsalut
- 16/07** Fòrum diàleg professional
- 19/07** Reunió Secretària de Participació Dep. Salut
- 25/07** Comissió assessora publicitat Productes sanitaris
- 13/09** Consell Salut Catalunya central
- 17/09** Fòrum diàleg professional
- 19/09** Comissió assessora publicitat Productes sanitaris
- 20/09** CTDMC
- 25/09** Fòrum diàleg professional
- 27/09** Consell salut regió de Barcelona
- 30/09** Consell direcció Catsalut
- 30/09** Consell direcció de Salut
- 03/10** Comissió assessora publicitat Productes sanitaris
- 04/10** Fòrum diàleg professional
- 14/10** Reunió amb Subdirectora del Servei Català de la Salut
- 25/10** CTDMC
- 07/11** Comissió assessora publicitat Productes sanitaris
- 07/11** Consell Salut Ciutat Vella
- 07/11** Junta SCMS
- 11/11** Consell Direcció Catsalut
- 14/11** Grup Salut Consell Municipal Benestar social
- 15/11** CTDMC
- 21/11** Plenari Grup Salu Benestar Social
- 29/11** Reunió extraordinària Comissió assessora publicitat Productes sanitaris
- 11/12** Comissió assessora publicitat Productes sanitaris
- 13/12** Reunió Plenària CTDMC
- 16/12** Consell Direcció Servei català de la salut



## CONSELLS ALIMENTACIO A FACEBOOK



Salut, Consum, i Alimentació

www.cus-usuaris.org | cus@cus-usuaris.org

### RECOL·LECCIÓ DE BOLETS (1)

- Collir únicament els que sapiguen segur que són comestibles
- Conservar-los al frigorífic.
- Consumir-los aviat, amb moderació i cuits.
- No collir els bolets que creixin als parcs i jardins, a les vores de les carreteres o a prop de zones industrials.
- En cas d'intoxicació dirigir-se ràpidament al centre mèdic més proper i portar les restes dels bolets que us quedin o que hagueu llençat a la brossa.

+ Informació: 93 302 41 38



salut, consum i alimentació

www.cus-usuaris.org - Tel 93 302 41 38

### CONSELLS PER COMBATRE EL FRED

Cuinar plats calents: sopes i cremes, estofats, saltats, vapor...

Plats calents i menjars de cullera que aporten calor a l'organisme. Incorporar aliments rics en hidrats de carboni d'absorció lenta com verdures i hortalises, tubercles, llegums i cereals integrals que permeten que l'organisme generi energia i escalfi progressivament.

Els fruits secs, l'snack ideal. Castanyes, ametlles, avellanes, nous... són ideals ja que amb poca quantitat aporten més calories i, per tant, ajuden a produir més calor.

Guardar la fruita fora de la nevera. Si les mengem fredes el nostre cos també es refreda.

Ingerir infusions i begudes calentes que ens ajudin a mantenir la temperatura corporal.

Fer exercici físic de manera regular. L'esport és un dels millors energitzants.

+ Informació : 93 302 41 38

## Assistència a JORNADES i ACTES diversos

**09/02** Jornada Ciutadana per una fiscalitat justa



**13/02** Presentació Guia Bones Pràctiques Plataformes Digitals - ACC

**14/02** Nursery Now Potenciar l'excel·lència de les cures d'infermeria

**15/02** Presentació pla Acció prevenció malbaratament alimentària

**18/02** Ple Consell Social Llengua Catalana

**20/02** Taula Entitats Pacte nacional per transició energètica de Catalunya



## salut, consum i alimentació

- 20/02** Política fiscal en pan y otros alimentos. La paradoja española
- 27/02** Sessió informativa Subv. Impulsem el que fas Bcna Activa
- 05/03** Prot.Dades Novetats i aplicació de la nova LOPD GDD al sector salut i social -CSC
- 05/03** COMB Responsabilitat professional en medicina legal i cirurgia del turmell
- 07/03** Fundació Vila Casas Teràpia Gènica
- 13/03** Jornada la Mediació un instrument per gestionar organitzacions eficients
- 13/03** Jornada Aprofitant els nous reptes del consum col·laboratiu
- 15/03** Dia Consumidor ACC a CCCB
- 15/03** Reunió Subvenció Foment Dep Salut
- 20/03** Assemblea socis CUS
- 21/03** Sessió sobre hàbits de compra – Univ.Sevilla
- 26/03** Celebració Adicae 20 anys
- 27/03** Curs reciclatge en consum
- 28/03** Els municipis motor del canvi en reforma horària
- 29/03** Jornada com combatre la desinformació en línia i les fake news
- 01/04** Jornada Atenció integral a les persones: projectes innovadors i reptes de futur
- 02/04** Festa comerç i escola
- 03/04** Curs reciclatge en consum
- 08/04** Jornada Digitalización de la sociedad – València



- 15/04** SCMS Jornada una mirada ética en la gestión de conflictos
- 23/04** Contractació Ajunt BCN
- 24/04** Benestar social Gentrificació i habitatge
- 25/04** Compromisos per una Barcelona social debat d'alcaldables amb el Tercer sector social
- 29/04** Jornada TIC a sector salut a Mataró
- 02/05** Taula Tercer Sector. Eleccions Parlament Europeu
- 09/05** Dia Europa -Concert saló de Cent



## salut, consum i alimentació

- 14/05** Cercle salut Economia de la salut política, economia i salut
- 15/05** Noves tendències en contractació pública
- 16/05** Jornada Seguretat de pacients CSS
- 16/05** Trobada AAVV-Hosp.Mar
- 21/05** Jornada SCMS
- 24/05** Reunió Consorci Insp.
- 27/05** Sortida ACSA Fàbrica cervesa artesanal



- 30/05** Mediastarts Barcelona
- 30/05** Comissió seguiment Reforma horaria
- 04/06** Balanç 10 anys seguretat alimentària a Catalunya
- 05/06** Taula rodona seguretat alimentària
- 06/06** El suport a les persones cuidadores, un repte CSS
- 07/06** Presentació Consell Català d'alimentació a Parlament





## salut, consum i alimentació

**12/06** Fòrum Europa Consellera M.A.Chacón

**13/06** Agora drets. Dret a consum responsable-Síndic greuges

**14/06** Presentació campanya institucional ACC



**20/06** Fòrum Europa Consellera A. Vergés

**20/06** Acte Unió Cat Hospitals

**26/06** Signatura acord ACPB-CUS



**27/06** Sistema ODR/ADR en conflictes de consum: aproximació crítica i prospecció de futur

**12/07** VII Jornada Llengua i societat als territoris de parla catalana

**17/07** Fòrum Europa Conseller Ch. el Homrani

**17/07** Presentació Avaluació econòmica Impost Begudes ensucrades envasades

**19/07** Presentació Actualitat i tendències dels hàbits de consum a Catalunya

**11/09** Acte institucional Diada nacional de Catalunya

**12/09** Reunió Codi bones pràctiques teràpies naturals



**17 i 18/09** X Patient Barcelona Congres



- 17/09** Parlament Proposta Odontologia
- 26 i 27/09** Curs Les reclamacions del sector de les assegurances
- 30/09** Jornada OMG Unió de Pagesos
- 04/10** Presentació Libro Blanco Atributos diferenciados de producto – AECOC
- 11/10** Conferència Internacional sobre sistemes alimentaris sostenibles
- 16/10** III Jornada Dia Mundial Alimentació
- 23/10** Sortida CCPAE Visita Granja gallines ponedores Masia Can Castellà a Gallecs-Mollet V.
- 25/10** Celebració 25 anys CCPAE
- 30/10** Homenatge Aïna Moll
- 04/11** III Reunió Plenària Fòrum diàleg professional
- 06/11** Jornada Dades personals i les relacions de consum ACC
- 07/11** Jornada Presentació Carta del voluntariat en l'àmbit de la salut



- 12/11** Jornada Esteve Agora: Miradas desde el liderazgo femenino
- 13/11** Celebració 30 anys Consorci Política Lingüística
- 15/11** Jornada Postgrau Títol expert en dret consum
- 18/11** M4 Social day taula tercer sector
- 18/11** Consell Català Alimentació Comissió Malbaratament i sostenibilitat
- 18/11** Sessió constitutiva Taula Plàstic zero Ajunt Bcna
- 20/11** Reunió Fundació Comerç
- 21/11** Presentació Hábitos de Consumo – MAPC Madrid



**22/11** Assemblea CECU – València

**29/11** Contractació Pública a Barcelona: Una oportunitat per pimes

**29/11** Entrega Premis Josep trueta

**05/12** Fòrum Europa Consellera T. Jordà

**11/12** Acte signatura Conveni ACC-I Cat.Dones- Col.Publicitaris i RRPP Catalunya per que activitat publicitat es faci sense discriminació de sexe o gènere i se superin estereotips sexistes



**12/12** Reunió Taula Gremi Tintorers i Bugaders (Codi Bones Pràctiques)

**12/12** Comissió Permanent Consell Social Llengua Catalana

**17/12** Jornada UCH La transformació tecnològica i social del model d'atenció a les persones



salut, consum i  
alimentació

## Jornada Cerveceros – CECU Dieta Mediterranea

El dia 28 de novembre vam celebrar una jornada en la que vàrem aprofundir en la coneixença de la dieta mediterrània.

Els assistents, que van ser nombrosos, van poder escoltar les exposicions de dos ponents juntament amb una presentació gràfica.

Finalment, va haver un ampli espai per consultes i preguntes.



ORGANITZEN UNA JORNADA SOBRE

**"DIETA MEDITERRÀNIA I BEGUDES FERMENTADES"**  
Patrons Nutricionals i d'estil de vida.

DATA: Dijous 28 de novembre  
Hora: 17 hores  
LLOC: **Espai Consum Responsable de l'Ajuntament de Barcelona.**  
Ronda Sant Pau, 43 de Barcelona

### PROGRAMA

- Presentació de l'acte a càrrec de CUS, Salut, Consum i Alimentació i ACPB.
- Xerrada a càrrec del Dr. Ramón de Cangas, Dietista-Nutricionista per la Universidad de Navarra sobre: **Patrons Nutricionals i d'estil de vida.**
- Amb la col·laboració d' Andrea Calderón García Dietista-nutricionista. Membre de la Sociedad Española de Dietética y Ciencias de la Alimentación (SEDCA).
- Comentaris/preguntes

A continuació s'ofereix un refrigeri.

Inscripcions: telèfon 93 302 41 38 mail: [consum@cus-usuaris.org](mailto:consum@cus-usuaris.org)

AMB LA COL·LABORACIÓ DE





# salut, consum i alimentació





## PARTICIPACIÓ EN JORNADES COM PONENT

**8 de Juliol**

Curs CUIMP Fundació Grifols

**"La inseguretats i la iatrogènia, consideracions per limitar els danys atribuïbles a la pràctica clínica i sanitària"**



**10 de desembre**

**Jornada ACES: 10 Temes candents de la sanidad española 2019**





## TRÀMITS D'AUDIÈNCIA

### **Febrer**

Projecte de decret de regulació del procediment d'acreditació de les infermeres i infermers per a l'exercici de la indicació, ús i autorització de la dispensació de medicaments i productes sanitaris d'ús humà,

### **Febrer**

Programa de seguiment i control del Districte de conca fluvial de Catalunya 2019-2024

### **Juny**

Proposta d'acord pel qual s'aproven els Estatuts del Consorci Sanitari de Terrassa (CST)

### **Juliol**

Projecte d'ordre per la qual s'actualitzen les malalties de declaració obligatòria agost

### **Juliol**

Projecte d'ordre per la qual s'actualitza el calendari de vacunacions sistemàtiques

### **Setembre**

Llei Sanitaria Universal de cobertura odontològica a tota la població de Catalunya i en especial als nens/es fins a 16 anys.

### **Novembre**

Ordenança Fiscal núm. 39, reguladora de la taxa per la prestació de serveis i activitats esportives, lúdiques i d'oci- Ajuntament de Balaguer

### **Desembre**

Proposta d'acord pel qual s'aproven els estatuts del Consorci de Castelldefels Agents de Salut (CASAP)



## INTERVENCIIONS EN MITJANS DE COMUNICACIÓ

### COMUNICATS DE PREMSA

#### 10/01/2019 Nous horaris CAP. Vilaweb

Aquest text és un servei de l'agència ACN. VilaWeb no ha intervingut ni en la selecció, ni en la redacció, ni en el contingut de la notícia. 10.01.2019 22:35



Sense anuncis Favorit

ACN Barcelona.-La Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat (CUS) ha celebrat els nous horaris que s'han començat a aplicar als Centres d'Atenció Primària (CAP) a partir de l'1 de gener. L'entitat recorda que "fa molts anys" que demana una mesura d'aquest tipus i felicitat la iniciativa del CatSalut. L'horari, afirma, no posarà en risc cap persona que necessiti rebre atenció urgent ja que se'n garanteix l'assistència a través dels CUAPS, oberts les 24 hores, o del 061. A més considera que permetrà "potenciar" la conciliació familiar i laboral dels treballadors, així com que beneficiarà la qualitat assistencial als usuaris del centre de primària.

L'entitat també afirma que la mesura permetrà homogeneitzar els horaris d'atenció, ja que actualment, afirma, el 73% dels CAP tanquen a les vuit del vespre i la resta a les nou.

#### 03/04/2019 Dia contra paradisos fiscals

#### 12/04/2019 Introducció de nous procediments de garantia i la prioritització de criteris d'equitat en les llistes d'espera per part del Departament de Salut

#### 07/05/2019 Cas nadons prematurs morts a H.Vall d'Hebron. Vilaweb



Aquest text és un servei de l'agència ACN. VilaWeb no ha intervingut ni en la selecció, ni en la redacció, ni en el contingut de la notícia. 07.05.2019 20:16



Sense anuncis Favorit

ACN Barcelona.-La Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat (CUS) ha mostrat sorpresa pel fet que la mort de tres nadons prematurs en els darrers dies a l'hospital Vall d'Hebron i al Trueta de Girona hagin tingut lloc en centres "de tercer nivell", on es fan operacions "d'alt risc" i amb una estructura clínica "de màximes garanties". La CUS subratlla que el bacteri que ha causat la mort als tres nadons, el klebsiella, és "propri" de l'àmbit hospitalari i d'algunes àrees com les unitats de cures intensives, que "afavoreixen el contagi" dels pacients amb sistema immunitari afeblit com els nadons prematurs. Per això reclama que els afectats siguin tractats "en espais totalment asèptics i amb un control clínic exhaustiu".

La CUS ha insistit en la necessitat "d'extremar les precaucions i mesures de control" per reduir i evitar el risc de contagi i detectar precoçment els nadons portadors del bacteri. Cal recordar que el nadó prematur extrem nascut a les 24 setmanes de gestació ingressat a la unitat de neonatologia de l'hospital Trueta va morir diumenge afectat pel mateix bacteri que va causar la mort als dos nadons de Vall d'Hebron. Segons informa l'Institut Català de la Salut, al Trueta hi ha actualment dos infants, també prematurs, a qui han detectat la presència del bacteri però que no han emmalaltit. La unitat de neonatologia va declarar la presència d'un brot de Klebsiella pneumoniae al Servei de Vigilància Epidemiològica del Departament de Salut a Girona i ha extremat les mesures de control per reduir el risc de contagi i identificar el possible focus.



salut, consum i  
alimentació

Defensa productes de proximitat (Unio Pagesos)

**Agost.** La CUS manifesta el seu rebuig a les retallades en el pressupost de salut

## RÀDIO/TELEVISIÓ

**BTV** Valoració serv. odontològic Ajunt.Barcelona **16/01/2019**

**Xarxa local** Desabastiment certs medicaments a farmàcies **28/01/2019**

**BTV** Cas nadons prematurs morts a H.Vall d'Hebron **30/04/2019**



**BTV** Informe OCU cremes solars **27/07/2019**

**TV3** Programa Ara i Aquí: Llistes d'espera a sanitat **12/11/2019**

## Entrevista ACEBA (Asociación Catalana de Entidades de Base Asociativa) Revista Fersalut



<https://youtu.be/PZRD-43cNZs>



## PROGRAMES A ONDA CERO

Dins del programa **"EN BONES MANS"** en col·laboració amb ONDA CERO, s'han fet diferents intervencions sobre temes puntuals i d'actualitat en salut, consum i alimentació.

A banda del temes intemporals que cada any apareixen com són les rebaixes, els viatges, vacances, drets en consum de serveis de telecomunicacions, etc. també hem parlat sobre temes d'estils de vida saludables, col·lectius vulnerables, sostenibilitat i consum responsable.

Volem fer èmfasi en que hem insistit en potenciar el foment a l'arbitratge en consum i l'adhesió a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya com una via extrajudicial, ràpida, eficaç i equitativa perquè tant consumidors com les empreses i comerços puguin resoldre els seus conflictes.

En cada programa, a banda dels tècnics de la nostra entitat intervenen diferents experts en cada tema, aconseguint que el programa sigui amè, dinàmic i interessant, l'explicació sempre es fa de manera planera per tal que pugui ser entès per qualsevol seguidor del programa.

S'han fet un total de 15 programes

## BUTLLETI

Seguim amb el nostre **BUTLLETI ELECTRONIC**, on hi publiquem articles i entrevistes amb personalitats del sectors de salut, consum i alimentació. El fem arribar telemàticament als nostres socis i persones vinculades a la nostra entitat.





## PROMOCIÓ DE LA CUS, SALUT, CONSUM I ALIMENTACIÓ A TRAVÉS DE LES XARXES SOCIALS.

Per tal de captar socis i afavorir el coneixement de la nostra associació hem realitzat durant uns mesos una tasca de difusió i contacte amb diferents entitats i mitjans de comunicació per tal que coneguin les nostres activitats i serveis que oferim als consumidors/usuaris/ciutadans.

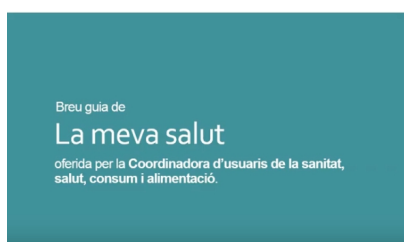
## CREACIÓ DE VÍDEOS/CÀPSULES INFORMATIVES AL CANAL YOUTUBE

La difusió de diferents temes de consum a través d'internet és una realitat cada cop més important, és per això que vàrem decidir ja fa uns dos anys de anar fent diferents càpsules informatives per tal que els consumidors estigui informats d'una manera fàcil i amena de tot allò que l'interessa com a consumidor/usuaris.

Aquest any hem realitzat 3 càpsules que fan referència a nostres eixos fonamentals, la salut, el consum, l'alimentació, el consum responsable i sostenible.

Són càpsules informatives i entrevistes que expliquen de manera didàctica diferents temes, que podem trobar al nostre canal de youtube

<https://www.youtube.com/channel/UCJ-zsZftSncDcO7mOLLF1Q>



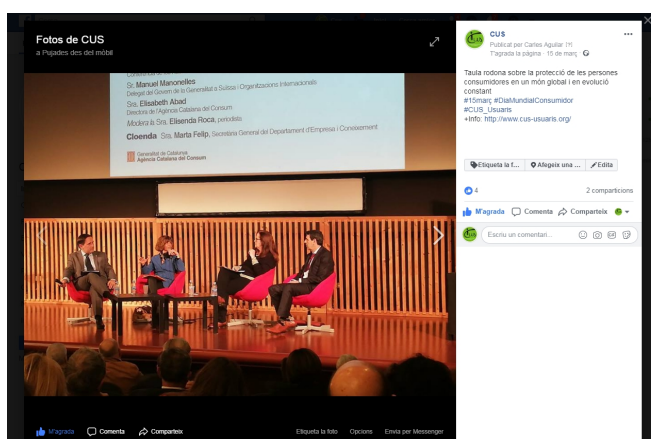
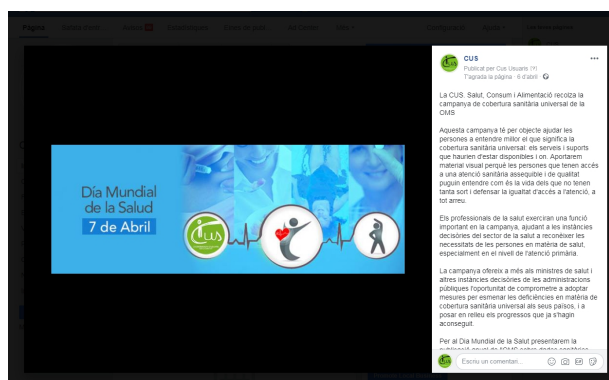


salut, consum i  
alimentació

## XARXES SOCIALS

### FACEBOOK I TWITTER

Són bons mitjans per publicar alertes, notícies i consells, tant de salut, com de consum, alimentació o de medi ambient.





salut, consum i  
alimentació

## DELEGACIÓ DE LLEIDA, TÀRREGA I MOLLERUSSA

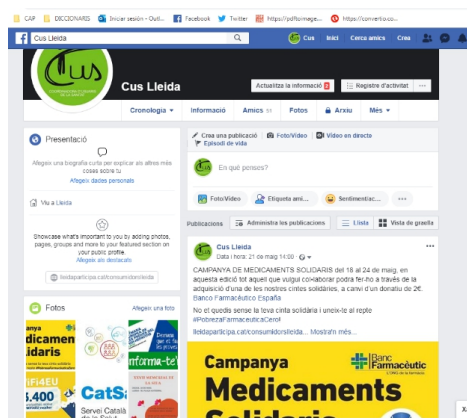
Durant 2019 hem continuat fent publicacions per la divulgació de temes relacionats amb el consum, salut i alimentació mitjançant web i xarxes socials (twitter i Facebook)



[lleidaparticipa.cat/consumidorslleida](http://lleidaparticipa.cat/consumidorslleida)



@LleidaCus



CusLleida



Estem en continuïtat i treballant en les activitats participatives de la iniciativa de promoure la Reforma Horària dintre del Pacte del Temps a Lleida i sensibilitzar la ciutadania al voltant dels avantatges de la reforma amb els principals sectors (comerç, cultura, teixit productiu, etc)



## MARÇ

Inauguració al Centre Cívic de Pardinyes , carrer St. Pere Claver, 5 de Lleida, del nou **ESPAI CONSUM** que la Paeria cedeix a les associacions de consumidors de FACUA, AICEC-ADICAE i CUS, Salut, Consum i Alimentació, a càrrec del tinent d'alcalde de de Promoció de Ciutat i regidor de l'àrea de consum, Rafel Peris.





# salut, consum i alimentació



## 15 Març

El dia 15 de març DIA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR, la nostra Associació "CUS, SALUT, CONSUM I ALIMENTACIÓ" creu necessari que aquest dia es realitzin actes dirigits als consumidors.

La nostra Associació des de que ha obert les seves portes a Lleida hem fet la festa al carrer, aquest any el nostre estand s'ha traslladat al Centre Cívic de Pardinyes de Lleida, carrer St. Pere Claver, 5.

S'obsequia als assistents amb material divulgatiu de consum.





## 26 Març

Reunió ordinària de la Junta Rectora del Consell Català de la Producció Integrada

## 30 Abril

Reunió ordinària de la Junta Rectora del Consell Català de la Producció Integrada

## 02 Maig

Audiència de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya a la seu de Lleida.

## 05-12-19 i 26 Juny

Curs de reciclatge en matèria de consum a Lleida, organitzat per l'Agència Catalana del Consum

### **Temari**

#### **L'atenció al consumidor: criteris generals de competència territorial i material**

**Les reclamacions en els serveis de subministraments de llum i gas**

**Les reclamacions dels serveis de telefonia**

**Les reclamacions transfrontereres i en el transport aeri**

**La protecció de dades i les persones consumidores . Darreres novetats (ACPD)**

**La Junta Arbitral de Transports de Catalunya. Competències i casos que toquen més habituals de persones consumidores**



## Les garanties dels bens i productes Les reclamacions en les compres per Internet i vendes a distància

27 Juny

Convocatòria sessió Comitè de Certificació DOP Les Garrigues

3 Juliol

Reunió ordinària de la Junta Rectora del Consell Català de la Producció Integrada (CCPI)

3 Juliol

Convocatòria de sessió telemàtica, de la Comissió d'Habitatge i Assistència per a Situacions d'Emergència Social (CHASE)

12 Juliol

Reunió Consell de Direcció i del Consell de Participació Territorial de Salut de la Regió Sanitària a Lleida

08 Octubre

Sessió plenària del Consell de la Zona 03 (barri de Pardinyes i entorns)  
Constitució del nou Consell municipal 2019-2023

Sala d'actes del Centre Cívic de Pardinyes  
(Carrer de Sant Pere Claver, 1)



L'assistència al Consell de zona o barri és oberta a persones en representació d'associacions o a títol individual; aquestes reunions són l'espai idoni on poder-se informar, presentar propostes i/o opinar sobre temes de competència municipal.

LA PAU  
Ajuntament de Lleida





Regidor zona 03, Sergi Talamonte i  
Regidora Participació Ciutadana, Elena Ferré

## 14 Novembre

Reunió de treball amb el diputat de Salut Pública de la Diputació de Lleida, Sr. Albert Bajona juntament amb el Sr. Jordi Cortada Echaz per intensificar les línies de col·laboració amb la Diputació de Lleida.

## 14 Novembre

Reunió de treball amb la regidora de Consum, Comerç i Mercats de l'Ajuntament de Lleida, Sra. Marta Gispert, responsable de l'Oficina Municipal d'Informació a les persones Consumidores (OMIC), per donar a conèixer la nostra associació a la nova regidora i per intensificar les línies de col·laboració amb la Paeria





## 29 Novembre

Presentació de l'Oli Nou amb Denominació d'Origen Protegida (DOP) Les Garrigues, al pati de l'IEI de Lleida.

Amb la presència del president de la Diputació, Sr.Joan Talam i els representants de totes les cooperatives adscrites juntament amb el president del Consell Regulador, Sr. Enric Dalmau

Els assistents hem pogut fer un tast dels olis que es troben dins de la DOP Les Garrigues.





## 11 Desembre

Reunió ordinària de la Junta Rectora del Consell Català de la Producció Integrada

## 17 Desembre

Reunió Comissió Territorial del Consell del Taxi de les Terres de Lleida

## PRESÈNCIA A MITJANS I XARXES

### DIARI LA MAÑANA



### TWITTER AJUNTAMENT DE LLEIDA CONSUM





# salut, consum i alimentació

## TWITTER AJUNTAMENT DE LLEIDA

**Paeria Comunicació** @paeriacomunica · 9 oct.  
Constituit el Consell Territorial de #Pardinyes #Lleida, amb una àmplia representació de la ciutadania del barri. Gràcies per ser-hi!! 🙌  
Inscriuiu-vos aquí per ser part del Consell Territorial del vostre barri [tramits.paeria.cat/Ciutadania/Det...](https://tramits.paeria.cat/Ciutadania/Det...)



## DIARI DIGITAL U.A.1. LLEIDA



Inici · Notícies

NOTÍCIES

### CREIXEN LES RECLAMACIONS I CONSULTES DELS CONSUMIDORS LLEIDATANS RELACIONADES AMB LA SANITAT PRIVADA I ELS SERVEIS D'ESTÈTICA I BELLESA

14/03/2019 - 14:47:50 | Minam Garcia



**L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Lleida va atendre l'any passat més d'un miler de persones, nombre molt similar a la de l'any 2017**

Creixen les reclamacions i consultes dels consumidors lleidatans relacionades amb la sanitat privada i els serveis d'estètica i bellesa. Tot i això, les telecomunicacions, els serveis bancaris i els serveis bàsics segueixen sent el principal motiu de consulta.

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Lleida va atendre l'any passat més d'un miler de persones, nombre molt similar a la de l'any 2017. Segons el regidor de promoció econòmica de la ciutat, Rafel Peris, són "xifres molt baixes tenint en compte el nombre d'establiments comercials que hi ha a la ciutat". Considera que aquest baix nivell de consultes és deu a "la implantació de bons hàbits de consum, tant per part de les empreses prestadores de serveis com per part del consumidor, que cada vegada està més informat i coneix més els seus drets".

Una altra dada que ha destacat Peris és que la Junta Arbitral de Consum ha tancat un 41% de les reclamacions amb acords gràcies a la mediació.

Aquestes xifres s'han donat a conèixer en el marc del Dia Mundial dels Drets del Consumidor, que se celebra el 15 de març.



## Reunió de treball amb la Coordinadora d'Usuaris de Sanitat, Salut, Consum i Alimentació

Data de publicació: 15/11/2019

**La regidora Marta Gispert reforça la col·laboració amb les entitats de suport als consumidors**

REGIDORIA DE CONSUM, COMERÇ I MERCATS



tge=/anxius/noticies/Imatge\_cat\_44668.jpg

La regidora de Consum, Comerç i Mercats de l'Ajuntament de Lleida, Marta Gispert, s'ha reunit amb la presidenta de la Coordinadora d'Usuaris de Sanitat, Salut, Consum i Alimentació, (CUS), Carme Sabater, per recuperar les línies de col·laboració entre la Paeria i una de les entitats de suport a les persones consumidores que actuen a Lleida. De fet, l'Ajuntament cedeix a les tres principals entitats que tracten temes de consum a Lleida, la CUS, a FACUA i a AICEC-ADICAE, uns locals al centre cívic de Pardinyes que usen alternativament per a donar atenció a la ciutadania sobre temes de consum.

Gispert, com a regidora responsable de l'Oficina Municipal d'Informació a les persones Consumidores, (OMIC), ha apostat per intensificar la col·laboració entre l'ens municipal i la CUS, en tant que entitat especialitzada en reclamacions de consum relacionades amb la salut i àrees de la sanitat tan pública com privada.

**Laura Sisó Fargues**

Secretària



**Ajuntament de Lleida**

Av. Tortosa, 2.2n

Edifici Mercalleida

25005 Lleida

Tel. 973 700 616 / Fax. 973 700 484



## SOCIETAT CATALANA DE MEDIACIÓ EN SALUT

La col.laboració amb la Societat Catalana de Mediació en Salut per part de la nostra entitat és continua, estem satisfets que a partir de la proposta que en el seu moment vam fer al Consorci Sanitari i Social de Catalunya, aconseguíem dur a terme aquesta associació que avui dia continua creixent incorporant algun mediador més.

Les entitats associades (Col.legis de Professionals, Hospitals, Consorcis, etc.) que treballen en l'àmbit de la salut, continuen confiant en la SCMS, on a demanda fem mediacions, formació i/o gestió de conflictes.

Des de la CUS treballem per que a poc a poc també s'hi incorporin els usuaris.

Fem un breu exponent de l'algunes de les activitats que s'han dut a terme durant el 2019 i de les quals nosaltres hem participat com a socis col.laboradors i voluntaris.

### **18-06-2019**

#### Signatura d'un conveni de col.laboració SCMS i GEMME

La SCMS i GEMME (Groupement Européen des Magistrats pour la Médiation) han signat avui un acord de col.laboració per impulsar la mediació també en el terreny de la salut

### **08-07-2019**

#### La SCMS participa en una jornada dedicada a la relació existent entre vulnerabilitat del pacient i iatrogènia.

La jornada ha estat coorganitzada per la Fundació Víctor Grífols i Lucas i la UIMP al Centre de Cultura Contemporània de Barcelona. Professionals del món de la salut i de la ètica han tractat el tema de la iatrogènia des de diferents perspectives en un interessant debat.

### **28-09-2019**

#### Josep Redorta, Soci d'Honor de la SCMS, rep el premi Mediació 2019 de l'ICAB

Ahir, coincidint amb el 18è aniversari de la publicació a Catalunya de la Primera Llei de Mediació, va cloure a Barcelona el III Congrés de Mediació de l'advocacia, amb una àmplia assistència de professionals interessats en aquesta disciplina

### **10-12-2019**

#### Modificacions en el procediment de mediació en les relacions de consum



salut, consum i  
alimentació

Es publica el DECRET 261/2019, de 10 de desembre, de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

### **13-12-19**

La SCMS ha participat a la jornada de Mediació Administrativa a través del seu president el Sr. Carles García-Roqueta

El 13 de desembre ha tingut lloc al Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada una jornada sobre la mediació administrativa, on la mediació en salut ha ocupat un espai destacat



**COMPTE DE PERDUES I GUANYES**  
**C.U.S. COORDINADORA USUARIS DE LA SANITAT**  
**INFORMATIVA EXERCICI 2019**

<b><u>INGRESSOS D'EXPLOTACIÓ</u></b> .....	<b>175.424,18 €</b>
Quotes Associats i Contribucions	51.787,91 €
Subvencions	123.636,27 €
<b><u>DESPESES D'EXPLOTACIÓ</u></b> .....	<b>172.220,06 €</b>
Aprovisionaments	23.020,51 €
Despeses de personal	115.211,55 €
Altres despeses per altres conceptes	33.988,00 €
<b><u>RESULTAT DE L'EXPLOTACIÓ</u></b> .....	<b>3.204,12 €</b>
<b><u>RESULTAT FINANCER</u></b> .....	<b>- 3.476,44 €</b>
<b><u>RESULTAT DE L'EXERCICI</u></b> .....	<b>- 272,32 €</b>

