MEMORIA ACUEX 2019

La relevancia y aceptación social de las actividades llevadas a cabo por ACUEX queda patente por el gran número de colaboradores que un año más han querido ofrecernos una colaboración profesional y desinteresada, enfocada en formación e información de consumidores y usuarios en temas tan dispares como los relacionados con el medio ambiente, comercio electrónico, transacciones bancarias, etc…

Con frecuencia semanal, una gran variedad de profesionales de distintos ámbitos de actuación entre los que se encuentran, abogados, peritos forenses informáticos, especialistas en estafas online, veterinarios, enfermeros, ópticos, entre otros, nos han acompañado en nuestras colaboraciones con los medios de comunicación; en el programa **Hoy por Hoy Cáceres,** con Inma Serrano, de la Cadena Ser **y Cáceres en la Onda**, con Vicente Pozas. Cadenas que fuerzan su posición cada día, siendo la primera y segunda emisoras más oídas de nuestra comunidad.

Con setenta y tres intervenciones de quince - veinte minutos cada una y en horario de máxima audiencia han representado una oportunidad única de llegar al consumidor, a las que desde estas líneas agradecemos su confianza.

Avuelapluma.

Por otro lado hemos continuado con nuestra colaboración con Avuelapluma, periódico que cuenta con el patrocinio de la Consejería de Cultura y Turismo de la Junta de Extremadura. Semanal de amplia difusión y aceptación y referente cultural imprescindible en la ciudad de Cáceres. La calidad de su trabajo queda patente en la entrega de premios Pluma de Hierro, evento al que cada año asisten múltiples y diversos personajes de la cultura extremeña y que cuenta con la presencia del Presidente Vara entre otras destacas personalidades del mundo de la política de nuestra comunidad.

Con una tirada de 50.000 ejemplares semanales, así como en su edición online, Avuelapluma se convierte en un cauce idóneo para esta asociación en su labor de difusión e información de temas de consumo. Gracias también a ellos por brindarnos esta oportunidad.

Charlas.

Del mismo modo vemos cada año la sorprendente aceptación que tienen las charlas que ofrecemos a distintos colegios e institutos.

En esta ocasión llegamos con nuestros talleres, charlas y trípticos a más de 1.200 alumnos ya que hemos contado con la colaboración de la Universidad de Extremadura.

El cambio de cultura en las relaciones clínico-asistenciales, evidenciado en la primacía de los derechos de los pacientes y en la afirmación del principio de autonomía de la persona, supone dejar al margen una relación médico-paciente caracterizada por un sentido paternalista y regida por el principio ético de beneficencia.

Por otro lado el Registro Nacional de Instrucciones Previas del Ministerio de Sanidad, a fecha 1 de enero 2019 indica que la Comunidad Autónoma de Extremadura figura en el último puesto del ranking en la tasa de registros de Instrucciones Previas del Estado, con un apenas 1,75 %; muy lejos del 11,48% de Navarra, del 10,99% del País Vasco o del 10,94 de registros en Cataluña. Esto nos motivó a difundir las condiciones y modo de elaborar un documento de instrucciones previas sobre sus objetivos vitales, valores personales y las actuaciones médicas que deberán ser respetados cuando se encuentre en una situación en que las circunstancias que concurra no le permitan expresar personalmente su voluntad.

La publicidad y seguridad en la WEB y Comercio Online fueron otros de nuestras propuestas de información.

La protección al Medio Ambiente es otra de nuestras preocupaciones. Desde hace varios años Acuex viene colaborando estrechamente junto a Ecoembes en la apuesta por la educación como motor para la protección del medio ambiente y difusión de hábitos de consumo saludable.

En esta ocasión hemos querido acercar el medio ambiente en las aulas de la Universidad de Extremadura dando una oportunidad al talento joven para expresar su vocación y aportaciones innovadoras respecto a la protección de la biodiversidad, la lucha contra la degradación del entorno mediante la protección de ecosistemas terrestres y entornos marinos.

Asistencia a Cursos y Eventos

***** 27 y 28 de marzo, asistimos al I Congreso Nacional "Construyendo el Derecho a la Vivienda", un foro de discusión enfocado en la evaluación y reconocimiento de un derecho fundamental del ser humano, así como el avance de los preceptos y objetivos surgidos de las Agendas Internacionales en relación a la temática.

***** 24 de septiembre "Confidencialidad en el manejo de datos personales" de la Escuela de Ciencias de la Salud y de la Atención Sociosanitaria. Los **datos personales sanitarios y demás datos relativos a la salud personal recogidos en la historia clínica, dada su importancia, deben ser protegidos de forma exhaustiva más aún si cabe que cualquier otro tipo de datos. La confidencialidad y el secreto profesional de los médicos y trabajadores de la salud queda garantizado y así debe transmitirse a los usuarios del sistema sanitario de Extremadura.**

*****La Mesa de Participación de Asociaciones de Consumidores es un foro de debate y grupo de trabajo que surge de un interés común: el consumidor. Nuestra misión: promover acciones que añadan valor y cuyo objetivo final sea la protección del consumidor. El 21 de noviembre asistimos en Madrid a la Presentación de resultados Encuesta de Hábitos de Compra y Consumo 2019, donde quedó evidenciado el nuevo perfil del consumidor tras la encuesta realizada en todo el territorio nacional.

CONSEJOS

Por Resolución de 28 de enero de 2014, de la Dirección General de Planificación, Calidad y Consumo, esta asociación fue acreditada para representar a los consumidores y usuarios en el Comité Ético de Investigación Clínica de Cáceres.
Dicho comité es un organismo independiente, constituido por profesionales sanitarios y miembros no sanitarios, encargado de velar por la protección de los derechos, seguridad y bienestar de los sujetos que participen en un ensayo y de ofrecer garantía pública al respecto, mediante un dictamen sobre el protocolo del ensayo, la idoneidad de los investigadores y la adecuación de las instalaciones, así como sobre los métodos y los documentos que vayan a utilizarse para informar a los sujetos del ensayo con el fin de obtener su consentimiento informado.

En su actual denominación, el Comité de Ética en la Investigación con Medicamentos de Cáceres**, a**demás, de la actividad como evaluador de estudios de investigación, el CEIm de Cáceres tiene un papel importante en la actividad investigadora, con actividades formativas, divulgativas y de apoyo a la investigación.

Dentro de sus lógicas limitaciones, esta asociación viene participando activamente en el

desarrollo de la actividad de este CEIm.

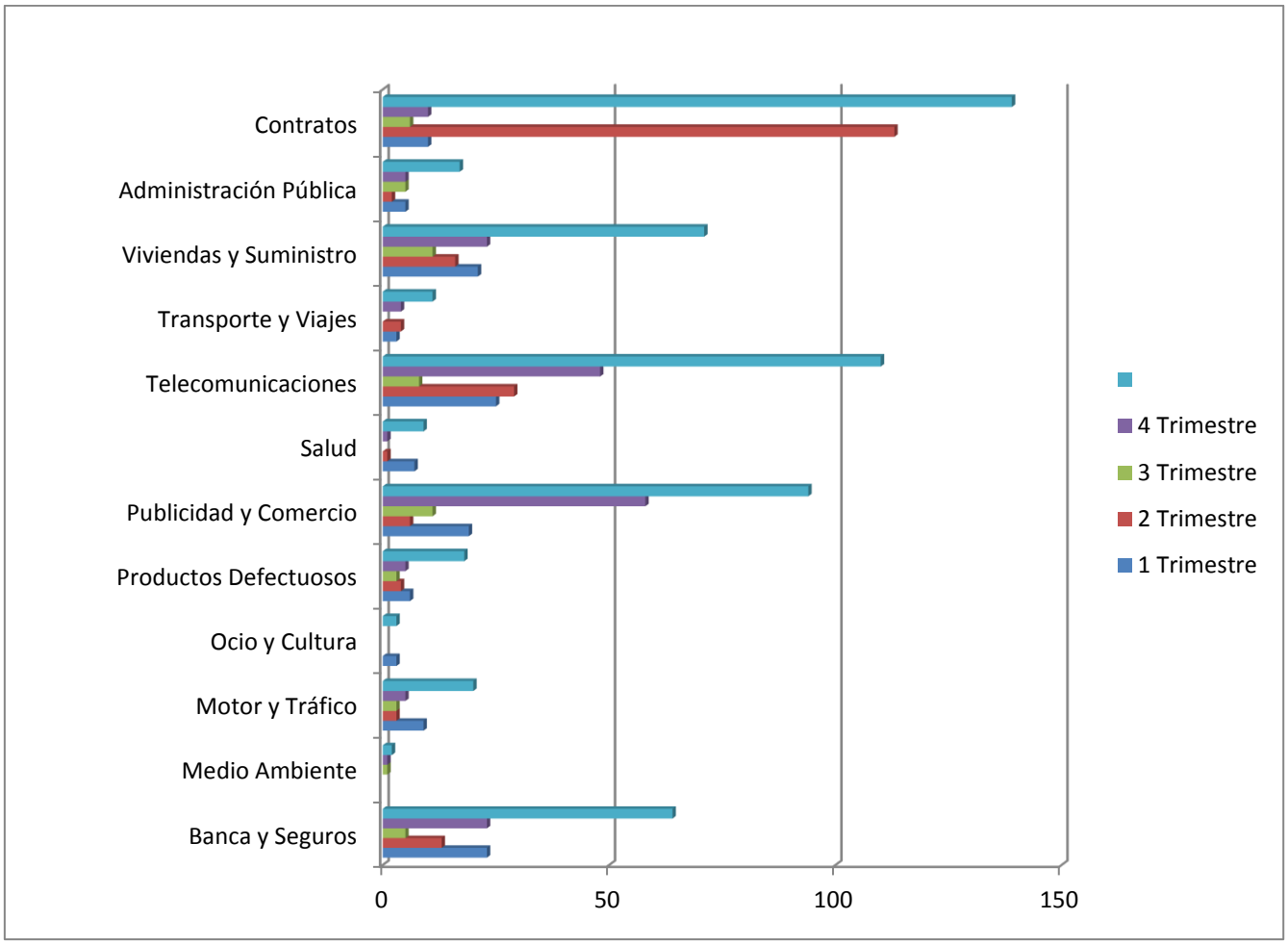
Este pasado 2019 se han gestionado un total de 491 documentos relacionados con la investigación clínica, en concreto con 259 estudios diferentes, que incluye ensayos clínicos con medicamentos, investigación clínica con productos sanitarios, estudios observacionales post autorización, y cualquier otro tipo de estudios clínicos o epidemiológicos y proyectos de investigación (tesis doctorales, trabajos fin de grado, fin de máster, becas de investigación y subvenciones, registros, etc.).

La documentación tramitada está referida a un total de 132 ensayos clínicos, 110 estudios observacionales, de los que 76 se corresponde con estudios observacionales post autorización y observacionales con productos sanitarios, y 17 proyectos de investigación, 9 de los cuales tienen como objetivo el desarrollo de trabajos de investigación de carácter docente (tesis doctoral, trabajo fin de grado, máster…). Destacamos este entre todos los Consejos y Comités en los que ACUEX está acreditada por ser uno de los más importantes por el volumen de trabajo que gestiona y la importancia sobre la protección de la salud de los extremeños.

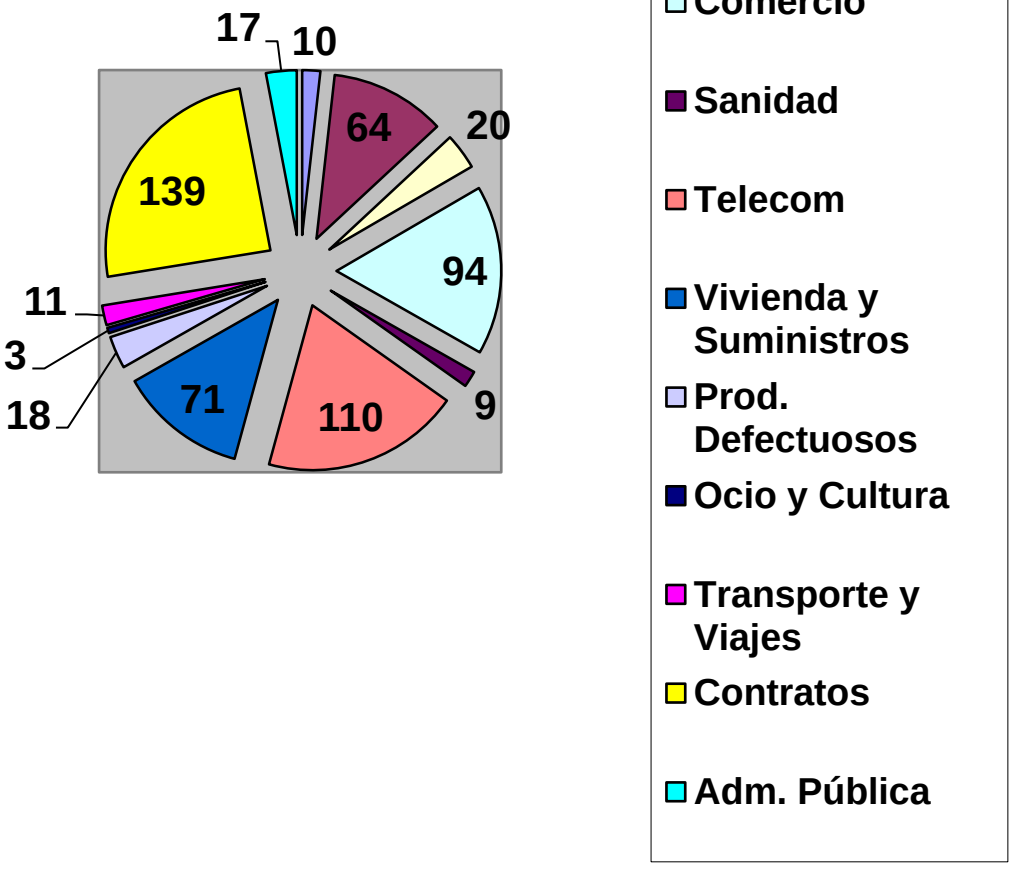
RELACIÓN CONSULTAS 2019

SECTOR	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	TOTAL
Banca y Seguros	23	13	5	23	64
Medio Ambiente			1	1	2
Motor y Tráfico	9	3	3	5	20
Ocio y Cultura	3				3
Productos Defectuosos	6	4	3	5	18
Publicidad y Comercio	19	6	11	58	94
Salud	7	1		1	9
Telecomunicaciones	25	29	8	48	110
Transporte y Viajes	3	4		4	11
Viviendas y Suministro	21	16	11	23	71
Administración Pública	5	2	5	5	17
Contratos	10	113	6	10	139
TOTAL	**131**	**191**	**53**	**183**	**558**

CONSULTAS / RECLAMACIONES POR TRIMESTRES 2019



CONSULTAS POR MATERIAS 2019


17
10
64
20
139
94
11
3
18
71
110
9
Banca y Seguros
Motor y Tráfico
Comercio
Sanidad
Telecom
Vivienda y Suministros
Prod. Defectuosos
Ocio y Cultura
Transporte y Viajes
Contratos
Adm. Pública

La sociedad actual demanda información de todos los sectores relevantes para su día a día, como no, en lo que respecta a los últimos momentos de la vida.

El cambio de cultura en las relaciones clínico-asistenciales, evidenciado en la primacía de los derechos de los pacientes y en la afirmación del principio de autonomía de la persona, supone dejar al margen una relación médico-paciente caracterizada por un sentido paternalista y regida por el principio ético de beneficencia.

Por otro lado el Registro Nacional de Instrucciones Previas del Ministerio de Sanidad, a fecha 1 de enero 2019 indica que la Comunidad Autónoma de Extremadura figura en el último puesto del ranking en la tasa de registros de Instrucciones Previas del Estado, con un apenas 1,75 %; muy lejos del 11,48% de Navarra, del 10,99% del País Vasco o del 10,94 de registros en Cataluña.

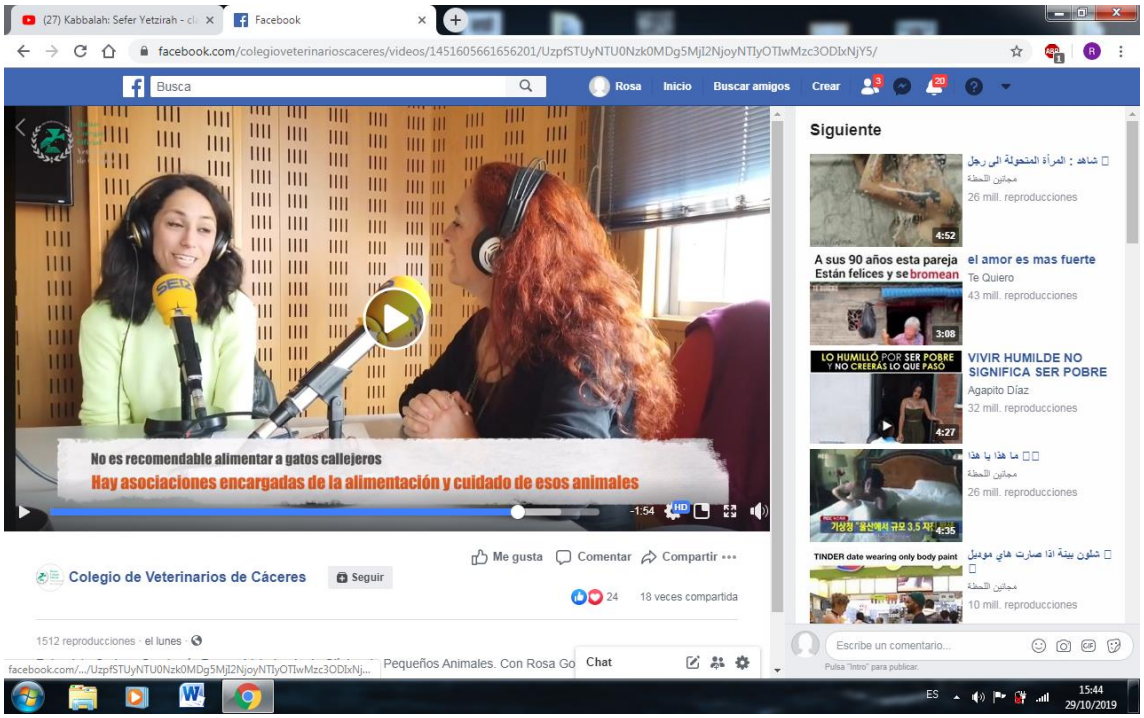
De ahí la urgencia y necesidad de difundir un documento que emitido por una persona mayor de edad , con capacidad legal suficiente de instrucciones sobre sus objetivos vitales, valores personales y las actuaciones médicas que deberán ser respetados cuando se encuentre en una situación en que las circunstancias que concurra no le permitan expresar personalmente su voluntad.

En este sentido la expresión de voluntades anticipadas, no solo viene a favorecer al individuo, sino a toda la sociedad, ya que permite la optimización de los recursos hospitalarios desde un punto de vista económico –social, favoreciendo la organización y gestión hospitalaria así como la reducción de costes.

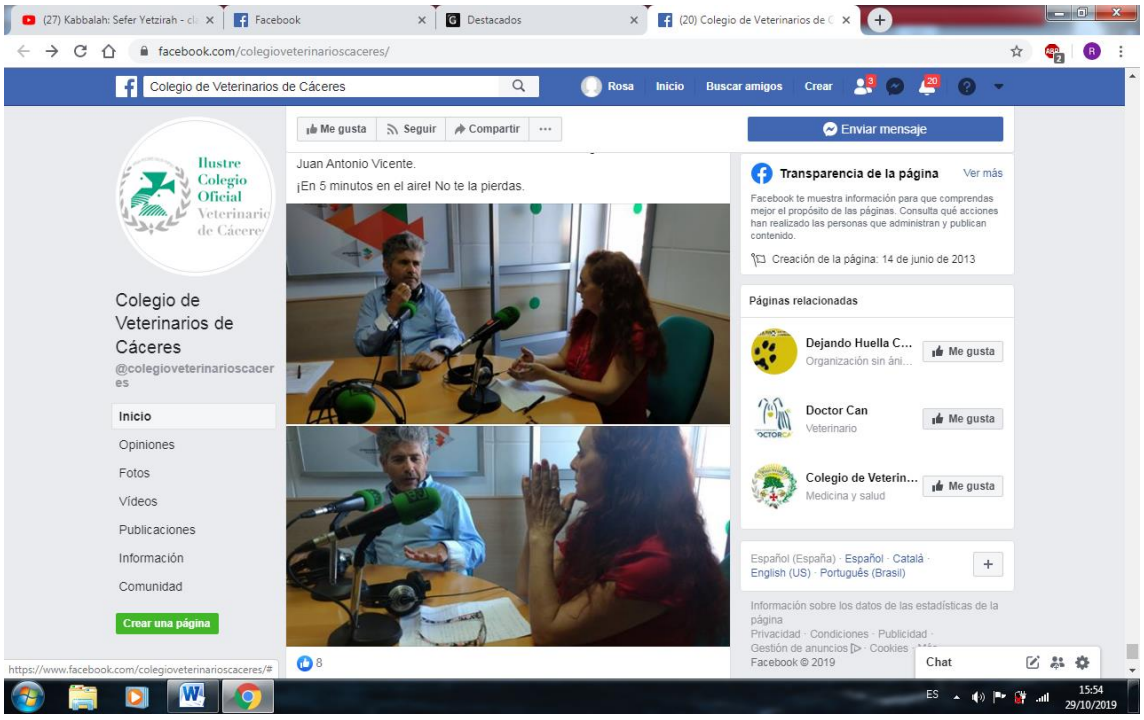
13 noviembre 2019 Charla: Testamento Vital y Documento de Instrucciones Previas, Derecho al Olvido

José Miguel Campos y Clara Rey, Asesores Jurídicos Técnicos de ACUEX

ALGUNOS DE NUESTROS INVITADOS



Lucia Ruano, Veterinaria de Clínica de pequeños animales. Cáceres



Juan Antonio Vicente Báez Presidente del Colegio de Veterinarios de Cáceres y Rosa González, Presidenta de Acuex. Cáceres

Montaña Román Retortillo Vocal 2ª de la Comisión Plenaria del Colegio Oficial de Enfermería de Cáceres

Livia Estevez Musicoterapeuta Clínica

Myriam Gallardo, Intérprete en Lengua de Signos Asociación de Personas Sordas de Cáceres

Las personas con discapacidad especialmente, deben tener garantizado el acceso adecuado a la información accesible sobre los bienes y servicios y el pleno ejercicio y goce de los derechos y garantías recogidos por la presente ley, del mismo modo que el resto de las personas consumidoras. En este sentido, desde su creación, Acuex ha venido realizando distintos eventos dirigidos a los colectivos más desfavorecidos. La accesibilidad a la información es un derecho de las personas sordas. Cumplir con este derecho pasa por que ambos elementos, receptor y emisor, utilicen medios adecuados que aseguren el entendimiento, de ahí la necesidad de facilitar mediante un libreto unas mínimas indicaciones a la comunidad oyente, que faciliten la inclusión de las personas sordas en la medida en que ésta sea posible.

Personas con discapacidad: sus derechos como consumidores

- El **Derecho** de no discriminación.
- **Derecho de** participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.
- Respeto por la diferencia y la aceptación **de** las **personas con discapacidad** como parte **de** la diversidad y la condición humanas.
- **Derecho a** la igualdad **de** oportunidades.
- Accesibilidad.