

CUIDA TU BIENESTAR

GUÍA INFORMATIVA DE SALUD Y CONSUMO PARA PERSONAS MAYORES



Ayuntamiento de
**POZUELO
DE ALARCÓN**

PRESENTACIÓN

Estimado vecino:

El artículo 51 de la Constitución española establece los principios básicos que las administraciones públicas deben poner en marcha para garantizar los derechos del consumidor entendiendo estos como la garantía de la defensa de los consumidores, la protección de su seguridad, su salud y sus intereses económicos, el fomento de las asociaciones de consumidores y la promoción de la educación y la información de consumidores y usuarios.

El Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón viene publicando de manera periódica guías de Consumo haciendo efectivo el derecho de los vecinos de Pozuelo a la educación y a la información como consumidores. En la edición de este año es la primera vez en la que en la misma guía no solo se informa sobre la adquisición de productos, el consumo responsable o las reclamaciones ante empresas sino que, además, se establecen unas pautas relacionadas con el consumo saludable como la alimentación sana, el ejercicio físico, los riesgos del tabaquismo y la automedicación.

Los contenidos de la presente guía se han diseñado teniendo en cuenta un colectivo de especial relevancia en los temas relacionados con el consumo como lo son nuestros mayores.

Es precisamente este colectivo el que de manera habitual más expuesto está a ver vulnerados sus derechos como consumidores y el que tiene menos acceso a una defensa efectiva de los mismos de ahí que desde la Concejalía de Consumo les hayamos prestado un especial interés a la hora de definir los contenidos de la presente guía.

Merece la pena recordar en esta presentación la importancia capital que siguen teniendo la promoción de la educación entre los consumidores ya que los destinatarios de este derecho son muchos como la población mayor, la población adulta, la población escolar y los agentes educativos que deben actuar como agentes transmisores de los mismos.

Espero que la presente guía les resulte de utilidad y les recuerdo que tienen a su disposición el Servicio de Consumo municipal para ampliar la información, aclarar las dudas y, lo que es más importante, informarles para la plena defensa de sus derechos como consumidores y usuarios.

Diego de Arístegui Laborde
Concejal de Participación Ciudadana, Fomento del Empleo
Sanidad y Consumo

ÍNDICE

consumo

ADQUIRIR UN PRODUCTO O SERVICIO

VENTAS FUERA DE ESTABLECIMIENTO COMERCIAL

LAS ETIQUETAS DE LOS PRODUCTOS

CONSUMO RESPONSABLE Y COMERCIO JUSTO

SUMINISTROS BÁSICOS: AGUA, LUZ Y GAS

AHORRA EN LOS SUMINISTROS BÁSICOS

REPARACIONES DEL HOGAR, REVISIONES Y ASISTENCIA
TÉCNICA A DOMICILIO

TELEFONÍA, INTERNET Y TV DE PAGO

VIAJES

CÓMO RECLAMAR

salud

ALIMENTACIÓN SANA Y SALUDABLE

EJERCICIO FÍSICO Y SALUD

LAS EMOCIONES, COMO CONTROLARLAS

DISFRUTA DE TUS AMIGOS

RIESGOS DEL TABACO

AUTOMEDICACIÓN

ADQUIRIR UN PRODUCTO O SERVICIO



PRESUPUESTO DEL HOGAR



		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
INGRESOS							
GASTOS	Vivienda						
	Hogar (agua, luz, gas, tlf, ...)						
	Ocio						
	Otros						
TOTAL GASTOS							
AHORRO (ingresos - gastos)							

		JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
INGRESOS							
GASTOS	Vivienda						
	Hogar (agua, luz, gas, tlf, ...)						
	Ocio						
	Otros						
TOTAL GASTOS							
AHORRO (ingresos - gastos)							

* Es aconsejable ahorrar todos los meses. ¡Qué los gastos no sean superiores a los ingresos!



VENTAS FUERA DE ESTABLECIMIENTO

¿Qué sabemos?

Ejerza el **derecho de desistimiento**, que consiste en devolver las compras realizadas a distancia (por Internet, teléfono o catálogo), en un plazo de **14 días**.



Pida información por escrito sobre el producto o servicio que contrate y **consERVE la factura**.



Guarde la documentación y/o publicidad con las condiciones de la venta, **la publicidad es vinculante**.



VENTAS EN EL TRANCURSO DE UNA EXCURSIÓN

Piense si realmente necesita el producto.

No crea en los productos milagrosos.

No se fíe del vendedor que en el contrato sólo aparece como dirección, un apartado de correos o teléfono.

Recuerde que puede ejercer el derecho de desistimiento.



LAS ETIQUETAS DE LOS PRODUCTOS

¿Qué sabemos?

El etiquetado facilita una información objetiva, eficaz, veraz y suficiente de todos los productos.

ETIQUETADO TEXTIL



LIMPIEZA CON PERCLOROETILENO
(disolventes fluorados y esencias minerales)



LAVAR EN SECO
(limpieza sólo con esencias naturales)



SECAR EN HORIZONTAL



SECAR COLGADO



TENDER SIN ESTRUJAR



LAVAR EN SECO
(Pueden emplearse disolventes corrientes)



USAR LEJÍA



NO USAR LEJÍA



NO PLANCHAR



PLANCHAR A TEMPERATURA BAJA



PLANCHAR A TEMPERATURA MEDIA

ETIQUETADO PRODUCTOS PELIGROSOS



Peligroso por aspiración



Comburente



Gas



Irritación cutánea



Inflamable



Corrosivo



Explosivo



Tóxico



Perjudica al Medio Ambiente



LAS ETIQUETAS DE LOS PRODUCTOS

ETIQUETADO ALÉRGENOS



Gluten



Crustáceos



Huevos



Pescado



Apio



Cacahuets



Soja



Lácteos



Frutos de cáscara



Moluscos



Mostaza



Granos de sésamo



Dióxido de azufre
y sulfitos



Altramuces

ETIQUETADO ALIMENTACIÓN



REGISTRO
SANITARIO



NO CONTIENE
GLUTEN

ADITIVOS

◀ **E - xxx**

ORGANISMO
MODIFICADO
GENÉTICAMENTE

◀ **O.M.G.**

FECHA DE
CADUCIDAD

◀ **Noviembre
2035**

LOTE DE
FABRICACIÓN

◀ **L - nxa**

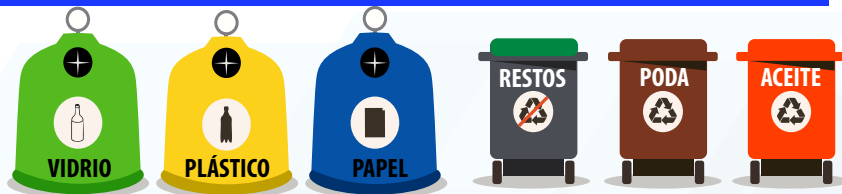
PESO SÓLIDO
APROXIMADO

◀ **e**

CONSUMO RESPONSABLE Y COMERCIO JUSTO



SEPARACIÓN SELECTIVA DE RESIDUOS



Deposite cada residuo en el contenedor correspondiente. ¡Debe ser responsable!

“Cambia tus hábitos de consumo”

Un consumidor responsable compara productos de la misma clase o categoría.

ETIQUETADO
PRODUCTOS
ECOLÓGICOS Y
COMERCIO JUSTO



SUMINISTROS BÁSICOS: luz, agua y gas

¿Qué debemos saber para contratar estos servicios?

Agua



Analice la factura, estudie sus necesidades y busque el mayor ahorro, así reducirá notablemente el gasto.

Inspecciones en el hogar



La inspección debe **anunciarse por carta.**
No permita entrar en casa a nadie que no esté identificado.
No pague nunca a quién realice la inspección.



Luz



Compruebe que su **tarifa y potencia contratada** son las adecuadas.
No facilite sus datos personales a ningún comercial salvo que quiera cambiar de contrato.
Busque información sobre las condiciones para acogerse al **bono social.**

AHORRA EN LOS SUMINISTROS BÁSICOS

¿Cómo lograrlo?

AHORRE CALEFACCIÓN

No abra las ventanas con la calefacción encendida.
Mantenga la temperatura a 20°C.
Revise periódicamente el estado de la caldera.

AHORRE LUZ

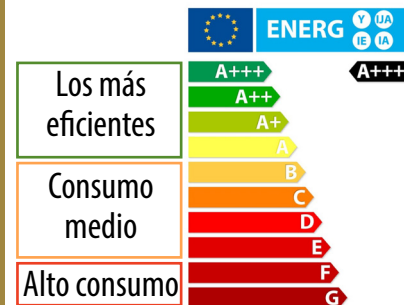
Cambie la iluminación de su hogar en función a sus necesidades.
Evite dejar todos los aparatos en stand by.
Fíjese al comprar un electrodoméstico en su etiqueta energética.

AHORRE DE AGUA

Use el lavavajillas y lavadora a carga completa.
No arroje productos químicos ni aceites a los desagües del hogar.



ETIQUETA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA



REPARACIONES DEL HOGAR, REVISIONES Y ASISTENCIA TÉCNICA A DOMICILIO



Revisión de calderas y aparatos térmicos

- **Calentadores de agua** (hasta 24,4 kW): cada 5 años.
- **Aire acondicionado** (hasta 12 kW): cada 4 años.
- **Calderas de gas:** cada 2 años.
- **Otras calderas** (gasóleo, pellet...): todos los años.



¿Quién lo hace?

La compañía distribuidora debe **comunicar 3 meses antes** que se ha de realizar la inspección.



¿Quién lo controla?

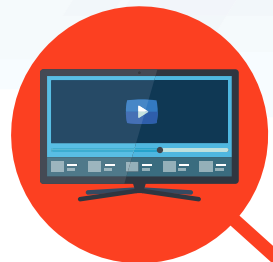
Las propias **compañías distribuidoras** revisarán el contador, las tuberías, las gomas y el estado de conservación.



¿Qué debemos saber?

TELEFONÍA

- Efectúe un **control de sus facturas**.
- Compruebe que no aparezcan llamadas a **números de tarificación adicional** o **mensajes SMS Premium**.



TV DE PAGO

- Lea detenidamente las **condiciones del contrato** para darse de alta.
- Fíjese en el periodo de **permanencia** y la **duración** del contrato.

INTERNET

- **Asegúrese que está en una página segura**, debe aparecer un candado o **https://** en la barra del navegador.
- Confirme que la empresa donde va a efectuar sus compras está adherida al **código de conducta On Line**.





Medios de transporte



AVIÓN

Si su vuelo se cancela:
El reembolso del billete tiene que ser efectuado dentro del plazo de siete días.



AUTOBÚS

Las empresas de transporte deben disponer de hojas de reclamaciones.



TREN

Se puede solicitar una indemnización si el tren llega con retraso.



TAXI

La bajada de bandera es obligatoria en el momento en que el cliente entra en el vehículo, nunca antes.



¿Qué no se puede olvidar en los viajes?

Antes de salir de casa, hay que revisar si se lleva toda la documentación (billete, DNI, pasaporte).

No olvidar la tarjeta sanitaria, la medicación y las vacunas.

Si viaja por Europa solicite la tarjeta sanitaria europea.

Infórmese en su agencia de viajes de la póliza de seguro del viaje.

Conserve sus billetes por si tiene que reclamar.

¿CÓMO RECLAMAR?

Conoce los pasos a seguir en una reclamación

OMIC

Oficina Municipal de Información al Consumidor, ayuda a solucionar conflictos mediante mediación, conciliación o Arbitraje de consumo.

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Organizaciones no gubernamentales que se dedican a defender los derechos del consumidor.

RECLAMAR EN ESTABLECIMIENTO

Exija las hojas de reclamaciones.

5

ARBITRAJE

Procedimiento extrajudicial gratuito y voluntario para la resolución de conflictos.

1

PROBLEMA

“Hablando se entiende la gente”, lo primero para solucionar el problema de una manera rápida y satisfactoria.

2

3

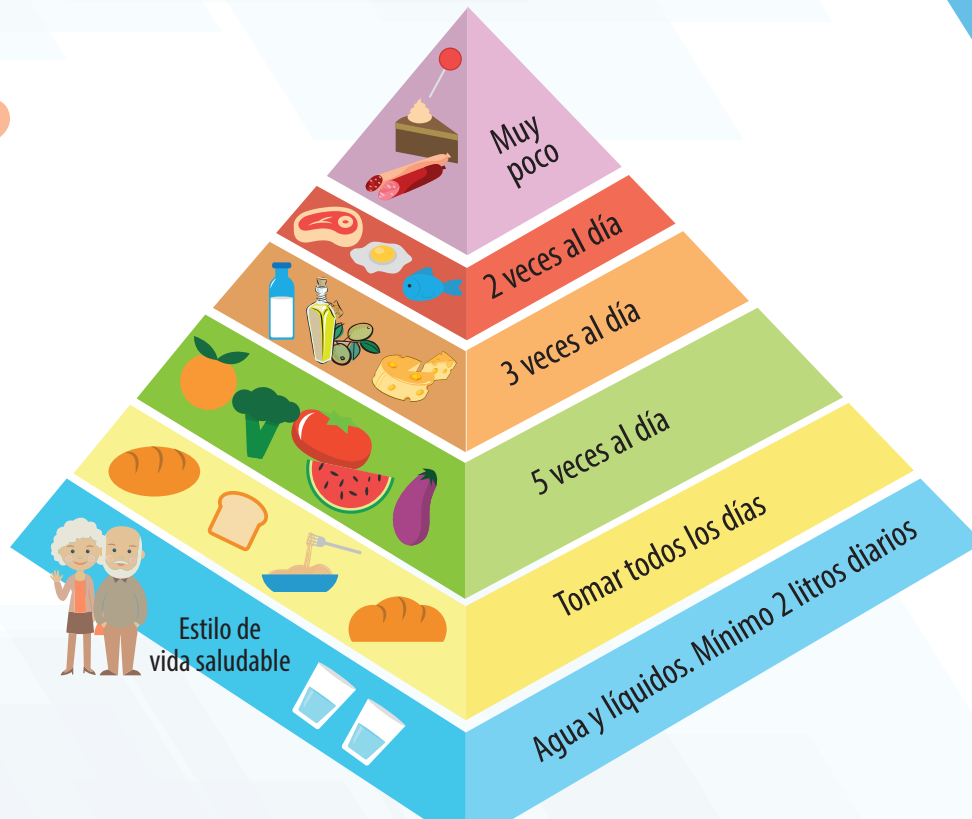
4

ALIMENTACIÓN SANA Y SALUDABLE

10 Consejos Saludables

1. Evitar el consumo de alcohol.
2. Eliminar el tabaco.
3. Controlar la ingesta de líquidos.
4. Moderar el consumo de sal y azúcares.
5. Cuidar el aporte de calcio.
6. Cuidar el peso.
7. Realizar una dieta variada.
8. Cuidar la dentadura.
9. Realizar ejercicio diariamente.
10. Mantener una vida activa y evitar la soledad.

Pirámide alimentaria
para personas mayores



EJERCICIO FÍSICO Y SALUD



¿Qué sabemos?

Las personas mayores más activas presentan menores tasas de mortalidad, mayor salud funcional, menor riesgo de caídas y funciones cognitivas mejor conservadas.

Pirámide de ejercicio físico para personas mayores

REDUZCA O RECORTE: Ver la televisión o estar sentado durante más de 30 minutos seguidos.

2-3 VECES A LA SEMANA: Actividades al aire libre, estiramientos o yoga.

3- 5 VECES A LA SEMANA: Ejercicios aeróbicos durante 20 minutos, caminar rápido.

CADA DÍA: Subir escaleras, caminar durante 30 minutos seguidos.

SIEMPRE: Estar activos



- El ejercicio físico ayuda a mantener una buena masa muscular

- Mejora la capacidad aeróbica

- Reduce el riesgo de la enfermedad cardiovascular, en especial del vinculado a la patología coronaria

- Estabiliza la densidad mineral ósea, previniendo la osteoporosis



LAS EMOCIONES, COMO CONTROLARLAS

¿Qué sabemos?

Conocer y manejar de forma adecuada nuestras emociones nos permite tener relaciones más satisfactorias con las personas.

Consejos para tu control emocional

Expresar los sentimientos en palabras.

La comunicación de los sentimientos es fundamental para sentirnos bien.

Ser flexibles

Las personas que son más flexibles consigo mismas y con los demás, disfrutan con mayor libertad de sus emociones.



Adaptarse a los cambios

El envejecimiento lleva consigo cambios a todos los niveles, asumirlos y buscar alternativas es el reto.

Desarrollar un proyecto de vida

Hay que buscar actividades que apasionen y desarrollar proyectos que proporcionen bienestar.



¿Qué hacer con los amig@s?

¡Redes Sociales!

Proporcionan la oportunidad de relacionarse entre mayores, de compartir sus pensamientos y sentimientos.

01

Elija una contraseña segura. Deberá tener al menos 8 caracteres.

02

Se aconseja no intercambiar mensajes con personas que no se conocen personalmente.

03

Cine, Teatro, Música, Ópera y Zarzuela

Turismo, Museos y Exposiciones

Actividades en Centros de Mayores

Bibliotecas, Deportes y Formación

Participación y Voluntariado

Evite compartir demasiada información personal en las redes.

04

No se deje engañar por la publicidad.

05

Tus pulmones lo saben,
¿y tú?

QUÉ HACER PARA DEJAR DE FUMAR...



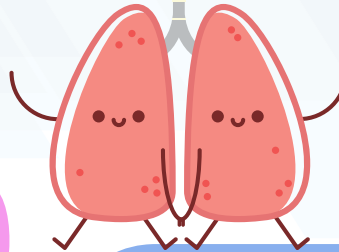
Busque apoyo en su familia y amigos.



Hable con su médico sobre las diferentes terapias para abandonar el tabaco



Únase a un programa para dejar de fumar.



El tabaco contiene nicotina, sustancia química adictiva.

El humo del tabaco contiene sustancias químicas que causan cáncer.

Un cigarrillo contiene: monóxido de carbono, etanol, nicotina, arsénico y agentes radioactivos

Provoca problemas cardiovasculares y pulmonares.



!Los medicamentos **NO**
son caramelos;

Consultar siempre con un médico cuando se vaya a utilizar un fármaco que no haya sido recomendado por un especialista.

No tomar fármacos por consejo de amigos, familiares o cualquier persona que no sea un médico.

No automedicarse cuando se sufren frecuentemente los síntomas de enfermedades ya diagnosticadas, como las migrañas.

Si se ha seguido correctamente el tratamiento recetado por un especialista, pero no se nota mejoría en el tiempo previsto, acuda otra vez.

CITAS MÉDICAS

MÉDICO DE FAMILIA	DÍA Y HORA	LUGAR



CONTROL DE TENSIÓN ARTERIAL

DÍA	HORA	T. SIST	T. DIAST.	PULSO

DÍA	HORA	T. SIST	T. DIAST.	PULSO

CONTROL DE GLUCEMIA

DÍA	HORA	GLUCEMIA

DÍA	HORA	GLUCEMIA



FICHA CONTROLA TU SALUD



MEDICACIÓN

MEDICAMENTOS	HORARIO Y DOSIS					FECHA INICIO	FECHA FIN



Ayuntamiento de
**POZUELO
DE ALARCÓN**

CONCEJALÍA PARTICIPACIÓN CIUDADANA, FOMENTO DEL EMPLEO, SANIDAD Y CONSUMO

ÁREA DE SANIDAD

Camino de Alcorcón, 6
28223 - Pozuelo de Alarcón
Teléfono: 91 799 26 93

ÁREA DE CONSUMO

Plaza del Padre Vallet s/n
28223 - Pozuelo de Alarcón
Teléfono: 91 799 27 07