

Derechos y deberes de las personas que utilizan los servicios sociales

¿Qué derechos tienen las personas que utilizan los servicios sociales?

Las personas que utilizan los servicios sociales de la Comunidad de Madrid tienen los siguientes derechos:

- Recibir información sobre los servicios y prestaciones que pueden recibir y los requisitos que deben cumplir para conseguirlos.

La información debe ser correcta, comprensible, accesible y adecuada.

- Recibir atención personal con respeto a la dignidad, es decir, tienen derecho a que les respeten sin importar su sexo, edad, raza o discapacidad, por ejemplo.

- Tener un profesional que siga su caso de forma general, que se asegure de que la persona recibe la atención necesaria y que entiende todo el proceso.

- Recibir una valoración inicial del caso que permita a los servicios sociales organizar un plan, llamado plan individualizado de intervención.

Este plan organizará las acciones para favorecer su autonomía para vivir y la toma de decisiones según las necesidades de la persona.

El plan también organizará el contacto con otros servicios, como sanidad, educación, empleo o vivienda.

Todo dependerá de las necesidades de la persona.

- Participar en las decisiones sobre las acciones para cubrir sus necesidades o los recursos que son necesarios para su caso.

- Recibir apoyos para tomar decisiones, cuando es una persona que lo necesita según la ley o una decisión de un juez.

Por ejemplo, una persona con discapacidad intelectual puede tener un curador, que es la persona que le da apoyos para tomar algunas decisiones importantes en su vida.

- Tener una historia social única que recoge todas las acciones, servicios o prestaciones

que ha recibido una persona de los servicios sociales.

- Tener la seguridad de que toda la información que comparte con los servicios sociales es confidencial, es decir, que nadie más va a conocerla.

Esto afecta también a los servicios que recibe, los apoyos que tiene o a los datos personales que comparte con los servicios sociales.

- Pedir y dejar de recibir por decisión propia los servicios y prestaciones, según indica la ley.

Nadie puede obligar a una persona

a entrar en un centro de servicios sociales en contra de su deseo.

Por ejemplo, nadie puede obligar a una persona a vivir en una residencia, si la persona no quiere.

- Tener la posibilidad de pedir información, enviar una queja o hacer propuestas de mejora.

- Recibir una respuesta de la Administración a los trámites, gestiones o peticiones en los plazos que indica la ley.

- Participar en juntas, consejos, comisiones o comités de representación que existan en los servicios sociales, según indiquen las normas.

También tiene derecho a recibir la información que necesite para participar y cumplir con sus tareas en esas juntas, consejos, comisiones o comités.

Los usuarios de los centros y servicios de atención social

de la Comunidad de Madrid tienen también los siguientes derechos:

- Poder solicitar y recibir una plaza en los centros

con los mismos derechos que cualquier persona.

Nadie puede recibir un trato peor por razón de su sexo, edad, discapacidad o raza, por ejemplo.

- Recibir un plan concreto sobre las acciones que necesita la persona, llamado programa de intervención individual.

La persona tiene derecho a opinar

y saber de qué trata ese plan.

- Tener intimidad personal y con su familia, es decir, que se respete su espacio personal.
- Tener relaciones con otras personas y recibir visitas.
- Participar en las actividades que organiza el centro.
- Conocer las normas del centro,

incluidos los derechos de las personas que viven o usan el centro.

- Entrar, quedarse o salir del centro mientras viva allí.

La persona siempre tiene que respetar las normas del centro y los derechos de las otras personas.

- No recibir tratamiento con medicinas o estar encerrado o sujeto, sin que lo indique un médico u otro profesional capacitado del centro.

Cuando hay peligro de que una persona haga daño a otras del centro o se haga daño a sí misma

y necesite recibir medicamentos, sujetarle o encerrarle,

es necesario tener el permiso de un médico, por ejemplo.

Los derechos de las personas que usan los servicios sociales deben estar en un lugar visible.

Cuando la persona recibe la atención de servicios sociales en su casa, tienen que darle sus derechos en papel o por internet.

¿Qué deberes tienen las personas que utilizan los servicios sociales?

Las personas que utilizan los servicios sociales de la Comunidad de Madrid tienen los siguientes deberes:

- Dar información verdadera de su situación personal, familiar o económica cuando es necesario para proponer soluciones de servicios sociales.
- Respetar al resto de las personas que utilizan los servicios sociales y a los profesionales de los servicios sociales. Esto incluye también respetar sus derechos.
- Cumplir las normas, los requisitos y los pasos para hacer los trámites y recibir los servicios y prestaciones sociales.
- Ir a las citas para entrevistas que les pidan los profesionales de los servicios sociales.
- Participar en las propuestas de los servicios sociales para mejorar su autonomía y tomar decisiones, sentirse dentro de la sociedad y mejorar su calidad de vida. Utilizar el dinero y los apoyos recibidos para lo que se han concedido. Por ejemplo, no puedes gastarte el dinero de una ayuda que te han concedido para adaptar un baño en otra cosa diferente.
- Utilizar de forma responsable los centros y servicios sociales.
- Pagar una parte de los servicios sociales, según el dinero que tiene la persona y lo que diga la ley.

Del documento Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid en lectura fácil

Diciembre de 2022. Texto adaptado por Plena Inclusión