

Derechos y Deberes de las Personas usuarias de los Servicios Sociales

El Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, en su artículo 31.1.20, establece que la Comunidad Autónoma goza de competencias exclusivas en materia de asistencia social y Servicios Sociales, y en su artículo 4.4.f establece que la Junta de Comunidades ejercerá sus poderes con el objetivo básico de fomentar la calidad de vida, mediante el fomento de la naturaleza y del medio ambiente y el desarrollo de los equipamientos sociales, con especial atención al mundo rural.

El Sistema Público de Servicios Sociales ha ido adquiriendo solidez y se ha conformado como un sistema perceptible por los ciudadanos y ciudadanas de Castilla-La Mancha, de forma que hoy existe plena conciencia de su existencia y de su función.

La Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha concibe los servicios sociales como un derecho de ciudadanía, avanzando en la regulación de derechos, estableciendo nuevos criterios de eficiencia y eficacia, orientando la planificación, la gestión y la prestación de los servicios sociales a la atención de las necesidades de las personas en el sentido amplio de considerar también la autonomía personal, la integración en su entorno comunitario, la participación y la promoción social.

Todo ello con unos criterios de calidad estandarizados, aprobados y supervisados por las Administraciones Públicas, en el marco de sus respectivas competencias, potenciando la utilización de las nuevas tecnologías y haciendo de la formación y de la investigación los elementos fundamentales para el avance y desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales. La Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha establece lo siguiente:

Derechos de las personas usuarias de los Servicios Sociales

Las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales tendrán los siguientes derechos relacionados con la protección social:

- a) Al acceso al Sistema Público de Servicios Sociales en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por cualquier condición o circunstancia personal o social.
- b) A la asignación de un profesional de referencia que coordine su Plan de Atención Social.



**BIENESTAR
SOCIAL**



Castilla-La Mancha

Las personas usuarias de los Servicios Sociales tendrán los siguientes derechos relacionados con la información:

- a) A recibir información previa en formato accesible y comprensible en relación con cualquier intervención que le afecte, así como a otorgar o denegar su consentimiento en relación con la misma.
- b) A recibir en formato accesible, adaptado a cada persona y en lenguaje comprensible la valoración de su situación.
- c) A disponer en formato accesible y adaptado a cada persona de un plan de atención social individual, familiar o convivencial, a participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención y a elegir entre las prestaciones o medidas que le sean ofertados.
- d) A acceder en cualquier momento a la información de su historia social individual, ya sea física o digitalmente, y obtener copia de la misma, salvo las anotaciones de carácter subjetivo que haya realizado el profesional.
- e) A la confidencialidad en relación a los datos e información que figuren en su historia social, sin perjuicio del acceso con motivo de inspección, así como la disponibilidad de espacios de atención que garanticen dicha intimidad de la comunicación.
- f) A disponer de los recursos y de los apoyos necesarios para comprender la información que se le dirija por dificultades con el idioma.

Respecto al tipo de atención a recibir tendrán los siguientes derechos:

- a) A ser tratadas con respeto, conforme a su dignidad como personas, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales.
- b) A recibir las prestaciones garantizadas del Catálogo de Prestaciones del Sistema.
- c) A recibir servicios de calidad en los términos establecidos en la normativa aplicable.
- d) A recibir atención del profesional de referencia en el propio domicilio, cuando la persona tenga dificultades para el desplazamiento.
- e) A presentar sugerencias y reclamaciones relativas a la calidad de la atención y prestaciones recibidas.
- f) A acceder a un alojamiento temporal de emergencia en situaciones de urgencia social, en los

términos establecidos en el artículo 36 de la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha, cuando exista una necesidad reconocida, en la que concurra carencia de recursos propios o grave crisis de convivencia personal, que haga inviable la permanencia en el propio domicilio, temporal o permanentemente.

Los derechos reconocidos en los apartados b) y d) de este punto únicamente serán aplicables en el Sistema Público de Servicios Sociales.

Deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales

Las personas usuarias de los Servicios Sociales tienen el deber de observar una conducta basada en el respeto, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia con otras personas usuarias y los profesionales que le atienden.

En relación con la utilización adecuada de las prestaciones, equipamientos y centros, tienen los siguientes deberes:

- a) Destinar las prestaciones recibidas para el fin que se concedieron.
- b) Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando el conocimiento de éstas sea requisito indispensable para el otorgamiento de la prestación, así como comunicar a la Administración las variaciones en las mismas.
- c) Cumplir las normas, requisitos y procedimientos en el uso de los equipamientos y centros de Servicios Sociales.

Respecto a la colaboración con profesionales que ejercen su actividad en Servicios Sociales, tendrán los siguientes deberes:

- a) Comprometerse a participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal e integración social, una vez que se ha consensuado con los profesionales los términos de la atención necesaria para su situación.
- b) Colaborar en el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Plan de Atención Social y en los acuerdos correspondientes.
- c) Comparecer ante la Administración cuando la tramitación de expedientes o la gestión de las prestaciones sociales así lo requiera.



**BIENESTAR
SOCIAL**



Castilla-La Mancha

- d) Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y funcionamiento de las prestaciones y servicios de los que son usuarias.
- e) Contribuir a la financiación del coste de las prestaciones que reciba, de acuerdo con la normativa que las desarrolle.

A las personas usuarias de los Servicios Sociales les atañen, además, los otros deberes establecidos en la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de Servicios Sociales.

Para más información:

Consejera de Bienestar Social

Avda. de Francia, 4. 45071 - Toledo

Teléfono: 925 269002

Fax: 925 389085

Correo electrónico: gabinete.bienestarsocial@jccm.es

Dirección Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Albacete

Paseo Pedro Simón Abril, 10. 02071 - Albacete

Teléfono: 967 558000

Correo electrónico: direccion.ab.bs@jccm.es

Dirección Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Ciudad Real

C/Carlos López Bustos, 2. 13003 Ciudad Real

Teléfono: 926 27 62 00

Correo electrónico: direccion.cr.bs@jccm.es

Dirección Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Cuenca

Calle Lorenzo Hervás y Panduro, 1. 16071 – Cuenca

Teléfono(s): 969 176800

Correo electrónico: direccion.cu.bs@jccm.es

Dirección Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Guadalajara

Calle Julián Besteiro, 2. 19071 - Guadalajara

Teléfono: 949 885800

Correo electrónico: direccion.gu.bs@jccm.es

Dirección Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Toledo

Calle Río Guadalmena, 2. 45071 - Toledo

Teléfono: 925 269069

Correo electrónico: direccion.to.bs@jccm.es



**BIENESTAR
SOCIAL**



Castilla-La Mancha