



Fecha de aprobación por Decreto nº 2023DEG014039	11 de septiembre de 2023
Fecha de publicación en el BOP nº 183	21 de septiembre de 2023

**CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS
SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES DE ATENCIÓN PRIMARIA
DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE**

DERECHOS

Todas las personas usuarias de los servicios sociales municipales de atención primaria gozan de los derechos reconocidos por tal condición en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, y son los siguientes:

- a) A obtener una información completa, veraz, continuada, comprensible y accesible a cada persona sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma, relacionadas con cualquier intervención que le afecte, así como a otorgar o denegar su consentimiento en relación con la misma.
- b) A recibir información y orientación suficiente, veraz, accesible y comprensible sobre las prestaciones y normas internas de funcionamiento de los servicios y centros sociales, criterios de adjudicación y los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.
- c) A recibir información sobre la valoración de su situación en formato accesible, adaptado a cada persona y en lenguaje comprensible.
- d) A recibir un trato digno, a no ser sometido a ningún tipo de restricción de movimientos sin prescripción facultativa y al respeto de su voluntad, derechos y libertades fundamentales.
- e) A obtener una respuesta motivada, diligente y eficaz ante su demanda de servicio así como a obtener la referida resolución en el plazo razonable en los términos legalmente establecidos, sin demora en la atención y de manera inmediata, en casos de urgencia, a criterio de los profesionales de referencia.
- f) A recibir una atención personalizada integral, a lo largo de su ciclo vital, en la que se consideren los aspectos individuales, familiares y comunitarios.

g) A disponer de un análisis de necesidades individuales, familiares o sociales y, en su caso, de un Plan personalizado de Intervención Social individual, familiar o convivencial, de cuya copia dispondrá por escrito y en formato accesible.

h) A la asignación de una persona profesional de referencia que coordine su Plan de Intervención Social así como la continuidad del proceso de atención.

i) A la libre elección del profesional de referencia, así como a solicitar el cambio del mismo, de acuerdo con las posibilidades del centro y en las condiciones que se establezcan.

j) A recibir atención del profesional de referencia en el propio domicilio, cuando la persona tenga dificultades para el desplazamiento.

k) A participar en la elaboración de los procesos de intervención social que les afecten y en la toma de decisiones relativas a ellos, pudiendo elegir libremente entre las prestaciones o medidas que le sean ofertadas según la valoración técnica del equipo de profesionales que atiendan su situación, y contando para ello con los apoyos humanos, materiales, técnicos o tecnológicos necesarios.

l) A realizar sugerencias, quejas y reclamaciones, relativas a la calidad de la atención y prestaciones recibidas, el trato dispensado o vulneración de sus derechos, por medio de procedimientos reglados ágiles, accesibles y transparentes, y que estos se tengan en cuenta en el proceso de seguimiento y evaluación de la intervención.

m) A recibir atención en un entorno que garantice la privacidad y la confidencialidad, con objeto de preservar su intimidad personal, su dignidad y el respeto de sus derechos y libertades fundamentales.

n) A recibir una atención de urgencia social, en los supuestos determinados por los equipos profesionales de servicios sociales, para el caso de aquellas situaciones de carácter extraordinario y puntual que requiera una actuación inmediata por parte de los mismos.

ñ) A acceder en cualquier momento a su historia social única y asegurar la confidencialidad y la privacidad respecto a la información contenida, sin perjuicio del acceso con motivo de inspección, así como la disponibilidad de espacios de atención que garanticen dicha intimidad de la comunicación.

o) A obtener copia de la historia social única, salvo las anotaciones de carácter subjetivo que haya realizado el profesional.

p) A nombrar a una persona representante para el acceso en su nombre a la historia social única.

q) A recibir las prestaciones y servicios incluidos en el catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales dependientes del Ayuntamiento de Alicante, en condiciones de igualdad y accesibilidad universal, sin discriminación alguna por cualquier condición o circunstancia personal y de acuerdo a los estándares de calidad establecidos.

r) A intervenir en los órganos de participación existentes.

- s) A ser protegidas, en su persona y en sus bienes, tanto en el caso de personas menores de edad como en el supuesto de personas con discapacidad necesitadas de medidas de apoyo.
- t) A renunciar a las prestaciones concedidas, salvo que la renuncia afecte a los intereses de personas menores de edad o personas con discapacidad necesitadas de medidas de apoyo, o cuando se trate de medidas cuya aplicación o ejecución estén impuestas por ley.
- u) A ser atendidas bajo el principio de libertad de elección y de accesibilidad de la comunicación, para garantizar la correcta recepción y comprensión de la información, con apoyos a la comunicación oral y al uso de la lengua de signos, así como cualquier otro sistema alternativa de comunicación, y que su opinión pueda ser expresada y entendida de forma adecuada. Por ello, podrán acudir acompañadas y/o asistidas por personas de su ayuda y confianza, con el límite del número que pueda interferir en el adecuado desarrollo de las citas y garantizando la debida confidencialidad.
- v) A ser atendidas y recibir información, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas oficiales en la Comunitat Valenciana, respetando sus derechos lingüísticos en los términos establecidos en la normativa vigente.
- w) A un segundo diagnóstico, en los términos fijados reglamentariamente.

DEBERES

Todas las personas usuarias de los servicios sociales municipales de atención primaria deberán respetar los deberes fijados como destinatarias de los mismos en base a lo establecido en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, y son los siguientes:

- a) Adoptar una conducta basada en el respeto de los derechos reconocidos en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana a las demás personas usuarias y profesionales que les atiendan, en la no discriminación, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia con los mismos. Los profesionales de referencia podrán renunciar a prestar atención profesional en situaciones de injurias, amenazas o agresión.
- b) Comprometerse a participar activamente en su propio proceso de mejora, autonomía personal e inclusión social, una vez que se haya consensuado con los profesionales los términos de la atención necesaria para su situación, seguimiento y evaluación de la misma.
- c) Colaborar en el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Plan de Intervención Social y en los acuerdos correspondientes.
- d) Destinar las prestaciones recibidas a la finalidad para la que fueron concedidas.
- e) Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando el conocimiento de éstas sea requisito indispensable para el acceso a la prestación que corresponda, así como comunicar sin dilación al Ayuntamiento de Alicante las variaciones en las mismas.

f) Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización, requisitos, condiciones, procedimientos y funcionamiento de las prestaciones y servicios para su uso y disfrute como personas beneficiarias de las mismas.

g) Asumir y cumplir las disposiciones y responsabilidades correspondientes a su propio proceso de intervención social y en los acuerdos correspondientes, especialmente cuando este proceso implique a personas con menores de edad a su cargo.

h) Asistir en las fechas y horas de las citas concertadas con el personal de los equipos profesionales de servicios sociales, avisando con la suficiente antelación en el supuesto de imposibilidad de asistencia, facilitar la visita a domicilio cuando sea necesario, así como realizar las actuaciones prescritas como parte de sus itinerarios en el proceso de intervención social.

i) Respetar y utilizar adecuadamente las instalaciones y recursos materiales, debiendo hacer un uso correcto y adecuado de los espacios, mobiliario y bienes existentes a su disposición en cada centro social.

j) No emplear en las citas o comunicaciones con los profesionales, así como con el resto de personas usuarias, cualquier medio o soporte de grabación, captación o almacenamiento de voz o imagen.

k) Comparecer ante el Ayuntamiento de Alicante cuando la tramitación de expedientes o la gestión de las prestaciones sociales así lo requiera.

l) Adoptar un comportamiento adecuado, debiendo abandonar el servicio o centro a requerimiento de su personal, cuando adopte conductas que atenten contra la dignidad de los profesionales o de otras personas usuarias.

Con motivo del cumplimiento de los deberes reseñados en el presente documento, el personal adscrito a los centros sociales de la Concejalía de Bienestar Social facilitará a las personas que vayan a ostentar la condición de usuarias el documento en el que se declare el compromiso de observancia a los mismos - **Anexo I**.

Para el supuesto de **unidades familiares integradas por menores, personas mayores y/o personas con discapacidad**, el incumplimiento de los deberes reseñados implicará, dada la sensibilidad y protección del interés superior de los mismos, la adopción de las siguientes medidas:

(i) Con carácter general, la realización inmediata de una reunión en el propio centro para valorar la procedencia del cambio del profesional de referencia.

(ii) Para el caso en que no proceda el apartado anterior, y para supuestos concretos y de carácter excepcional:

a) Para el supuesto de menores, se remitirá al Departamento de Intervención Social, que valorará la derivación temporal del expediente al Equipo Específico de Infancia y Adolescencia (EEIIA) o a otro equipo social de zona, previa consulta y valoración del Departamento de Familia y Menor

b) Respecto a personas mayores y/o personas con discapacidad se remitirá al Departamento de Intervención Social, que valorará junto al Departamento de Mayores y Diversidad Funcional la medida más adecuada a adoptar

Para el resto de casos, el incumplimiento de los deberes reseñados comportará, previa tramitación de expediente al efecto, **la pérdida de la condición de persona usuaria** durante un periodo mínimo de un mes y máximo de seis, atendiendo a la gravedad, reincidencia o repercusión de los deberes vulnerados.

El/la Coordinador/a del Equipo Social de Zona emitirá, en un plazo máximo de 10 días desde el conocimiento de los hechos, un informe que contendrá una exposición detallada de los hechos acontecidos, deberes incumplidos, propuesta de periodo de suspensión temporal con posible adopción de medidas provisionales y medidas a adoptar en el supuesto de unidades familiares integradas por menores, personas mayores y/o personas con discapacidad, que será remitido a la Comisión Técnica de Intervención Social como órgano de estudio, valoración y propuesta. En ausencia del Coordinador/a, se dará traslado al Departamento de Intervención Social para la emisión del correspondiente informe.

Tras la lectura del referido informe, la Comisión procederá, en su caso, a la ratificación de las propuestas remitidas por el/la Coordinador/a del Equipo Social de Zona y las remitirá al Departamento Jurídico de Bienestar Social; encargado de dar traslado de la propuesta de resolución adoptada a la persona usuaria a efectos de conceder oportuno plazo de audiencia.

Transcurrido el citado plazo, la propuesta será elevada al Concejal/a Delegado/a de Bienestar Social como órgano competente para la adopción del correspondiente acuerdo de suspensión temporal de la atención individualizada y consiguiente pérdida de la condición de usuario de los servicios sociales municipales de atención primaria. Dicha propuesta será comunicada al/la Coordinador/a del Equipo Social de Zona correspondiente así como al Departamento de Intervención Social, que dará cuenta de la situación del expediente a la Comisión Técnica de Intervención Social en la próxima sesión que se celebre.

La restitución de la referida condición requerirá el transcurso del periodo de suspensión acordado, al objeto de restablecer los deberes vulnerados. En este sentido, el personal técnico del centro encargado del seguimiento del caso entregará a la persona en cuestión el documento de compromiso expreso para el restablecimiento de su condición de persona usuaria, que deberá ser firmado por la misma en orden a su observancia – **Anexo II**.

ANEXO I

COMPROMISO PARA OSTENTAR LA CONDICIÓN DE USUARIO DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES DE ATENCIÓN PRIMARIA

En Alicante a de de

D/Dña.: _____

MANIFIESTA,

1º.- Que conoce la “**CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE**”.

2º.- Que solicita ostentar la condición de persona usuaria de los servicios sociales municipales de atención primaria.

3º.- Que se compromete a la observancia de los deberes contemplados en la Carta de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios Sociales Municipales.

4º.- Que conoce las consecuencias derivadas del incumplimiento de los deberes inherentes a la condición de usuario y la pérdida de tal condición durante el tiempo señalado al efecto, así como el necesario compromiso expreso de cumplimiento, en orden al restablecimiento de dicha condición.

Fdo:



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

ANEXO II

COMPROMISO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LA CONDICIÓN DE USUARIO DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES DE ATENCIÓN PRIMARIA

En Alicante a de de

Comparece, D/Dña.: _____

MANIFIESTA,

Que habiendo perdido la condición de persona usuaria de los servicios sociales municipales de atención primaria, por incumplimiento de los deberes inherentes a dicha condición, **se compromete expresamente** a su observancia, firmando el presente documento en prueba de conformidad, ante el/la funcionario/a designado.

El interesado/a

El/la funcionario/a

Fdo.:

Fdo.: