



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social

Aprobado por Decreto de fecha: 30/07/2013

EL VICESECRETARIO

Fdo. Germán Pascual Ruiz-Valdepeñas

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

DERECHOS

1. Las personas usuarias de los servicios sociales municipales de atención primaria, tendrán los siguientes derechos relacionados con la protección social:

- a. Al acceso al Sistema Público de Servicios Sociales dependientes del Ayuntamiento de Alicante 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 Intervención Social.
- c. A solicitar el cambio del profesional de referencia, de acuerdo con las posibilidades del Centro y en las condiciones que se establezcan.

2. Asimismo, las personas usuarias 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 información y orientación suficiente, veraz, accesible y comprensible sobre las prestaciones y normas internas de funcionamiento de los servicios y centros sociales, los criterios de adjudicación y los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.
- c. A recibir en formato accesible, adaptado a cada persona y en lenguaje comprensible la valoración de su situación.
- d. A disponer en formato accesible y adaptado a cada persona de un plan de intervención 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.
- e. A acceder en cualquier momento a la información de su historia social



individual y obtener copia de la misma, salvo las anotaciones de carácter subjetivo que haya realizado el profesional.

- f. 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.
3. 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 que le correspondan en atención a la normativa vigente.
 - c. A recibir atención del profesional de referencia en el propio domicilio, cuando la persona tenga dificultades para el desplazamiento.
 - d. A presentar sugerencias y reclamaciones relativas a la calidad de la atención y prestaciones recibidas.

DEBERES

1. Las personas usuarias servicios sociales municipales de atención primaria, tendrán 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.
2. En relación con la utilización adecuada de las prestaciones, equipamientos y centros, tendrán 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 servicios sociales.
3. Respecto a la colaboración con profesionales que ejercen su actividad en servicios sociales de atención primaria, 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 Intervención 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.
- 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. Respetar las fechas y horas de las citas concertadas, avisando con la suficiente antelación en el supuesto de imposibilidad de asistencia.
- f. Tratar con respeto a los profesionales que les atienden. Éstos podrán renunciar a prestar atención profesional en situaciones de injurias, amenazas o agresión.
- g. 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 otros usuarios.

El incumplimiento de los deberes reseñados, comportará **la pérdida de la condición de usuario**, en tanto se restablezca el deber o deberes vulnerados que comportará la firma por el interesado de un compromiso expreso del mismo en orden a su observancia.

