

Tema 18. Derechos y obligaciones: Derechos de la ciudadanía en relación a los servicios sociales. Derechos de las personas usuarias de servicios sociales. Obligaciones de las personas usuarias de los servicios sociales. La carta de Derechos y Deberes.

El desarrollo de los derechos y obligaciones en la **Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía**, se encuentra en el Título I, Capítulo I. Esta ley tiene un enfoque garantista y sitúa a la persona como centro de todas las políticas sociales, regulando tanto los derechos como los deberes de la ciudadanía en general y de las personas usuarias.

1. Derechos de la Ciudadanía en relación a los Servicios Sociales (Artículo 9)

Todas las personas, en su relación con los servicios sociales, tienen garantizados, sin perjuicio de otros derechos legalmente reconocidos, los siguientes:

1. **Acceso Universal:** Derecho al **acceso universal** a los servicios sociales en condiciones de **igualdad, equidad, dignidad y privacidad**.
2. **Participación:** Derecho a **participar**, individual o colectivamente, en la definición, planificación, provisión y evaluación de los servicios sociales.
3. **Calidad:** Derecho a unos **servicios de calidad** que refuercen las capacidades de las personas usuarias y de los grupos en que se integran, así como del entorno social.
4. **Prestaciones Garantizadas:** Derecho a recibir y obtener, si procede, las **prestaciones garantizadas** por el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
5. **Información y Quejas:** Derecho a acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos, y a obtener respuesta en el plazo legalmente.
6. **Autonomía Personal:** Derecho a la promoción de la autonomía personal.

7. **Instrucciones Previas:** Derecho a dar **instrucciones previas** para situaciones futuras en las que pudiera necesitar apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica respecto a la asistencia o cuidados que se le puedan procurar.

2. Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios Sociales (Artículo 10)

El desarrollo de los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales se regula principalmente en el **Artículo 10 de la Ley 9/2016**, y establece las garantías específicas de atención para quienes utilizan los servicios, sean estos de titularidad pública o privada. Estos derechos se centran en la autonomía, la información, y la calidad y continuidad de la intervención profesional.

Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios Sociales (Artículo 10)

Los derechos de las personas usuarias se estructuran en torno a la **Atención y Planificación Individual**, la **Información y el Consentimiento** y la **Libre Elección y Protección**.

En cuanto a la **Atención y Planificación**, las personas usuarias tienen derecho a recibir una atención **directa y adecuada** a sus necesidades, formalizada mediante un **Proyecto de Intervención Social (PIS)** en el que se consideran aspectos individuales, familiares, convivenciales y comunitarios. El usuario tiene derecho a que se le asigne un **profesional de referencia**, generalmente un trabajador social de los servicios comunitarios, cuya función es procurar la coherencia, el carácter integral y la continuidad del proceso de intervención. Además, el usuario tiene derecho a la **libre elección** de su profesional de referencia y a solicitar un **segundo diagnóstico** de su situación, salvo en los casos que involucren la legislación de protección de menores. La persona usuaria tiene derecho a que se le realice una **evaluación o diagnóstico** de sus necesidades, a disponer de esta evaluación por escrito en un lenguaje comprensible, y a participar activamente en la elaboración de su Proyecto de Intervención Social. Si judicialmente se requiere apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica, tiene derecho a ser asistida por una fundación o persona jurídica sin ánimo de lucro designada.

Respecto a la **Información y el Consentimiento**, es crucial el derecho a disponer de **información suficiente, veraz y fácilmente comprensible** (incluso por escrito si lo requiere) sobre la valoración de su situación, las intervenciones propuestas y los servicios disponibles. Esto incluye el acceso a su expediente individual, respetando siempre la normativa de protección de datos de terceros. El usuario tiene el derecho fundamental a **participar en la toma de decisiones** sobre su situación y a **dar o denegar su consentimiento** en relación con la intervención. Si la intervención implica el ingreso en un servicio de alojamiento o un centro residencial, este consentimiento deberá ser otorgado **siempre por escrito**. Asimismo, se garantiza el derecho a la **confidencialidad** y a que sus datos personales sean tratados con pleno respeto a la normativa vigente. La Ley también establece que, si los procedimientos aplicados pudieran ser utilizados para proyectos docentes o de investigación, el usuario debe ser informado por escrito y su **autorización escrita** es necesaria.

Finalmente, en el ámbito de **Elección y Protección**, se reconoce el derecho a **escoger libremente** el tipo y modalidad de servicio más adecuado entre las alternativas propuestas por el profesional de referencia. Se garantiza el derecho a **renunciar** a las prestaciones y servicios que le hayan sido concedidos, salvo en los casos de internamiento no voluntario o en el marco de la actuación protectora de menores. En situaciones de extrema necesidad, la persona usuaria tiene derecho a recibir **atención urgente o prioritaria** y a que el profesional de referencia le atienda en su propio domicilio si la situación lo exige. Para las personas desplazadas o sin domicilio, se garantiza que tendrán un profesional de referencia para la cobertura de urgencias o emergencias sociales en el municipio en que se encuentren. El usuario también tiene derecho al **reconocimiento de la situación de discapacidad** y de la **situación de dependencia**, así como al reconocimiento de **situaciones de riesgo, desprotección o desamparo** para el establecimiento de medidas de protección.

Las personas usuarias de servicios sociales, ya sean estos de titularidad pública o privada, tienen garantizado el ejercicio de los siguientes derechos, que se enfocan en la atención individual y la toma de decisiones:

Categoría de Derecho	Aspecto Específico
Atención y Planificación	Recibir atención adecuada mediante un Proyecto de Intervención Social (considerando aspectos individual, familiar, convivencial y comunitario).
	Recibir las prestaciones y servicios de calidad prescritos por el profesional de referencia .
	Asignación de Profesional de Referencia para garantizar la coherencia, integralidad y continuidad del proceso de intervención.
	Derecho a la libre elección del profesional de referencia y a un segundo diagnóstico de su situación (salvo protección de menores).
	Derecho a ser asistida en el ejercicio de su capacidad jurídica por una fundación/persona jurídica sin ánimo de lucro, si así lo establece la resolución judicial.
	A que se realice una evaluación o diagnóstico de sus necesidades y disponer de un Proyecto de Intervención Social, participando en su elaboración.
Información y Consentimiento	Disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible sobre la valoración de su situación, las intervenciones propuestas y acceso a su expediente individual (respetando la protección de datos de terceros).
	Participar en la toma de decisiones sobre su situación y dar o denegar su consentimiento a la intervención.

	Este consentimiento debe ser por escrito si implica ingreso residencial o de alojamiento.
	A la confidencialidad y al tratamiento de datos personales con pleno respeto a la normativa vigente.
	Ser informada por escrito si los procedimientos se utilizan para proyectos docentes o de investigación , siendo necesaria su autorización escrita.
Elección y Urgencia	Escoger libremente el tipo y modalidad de servicio más adecuado entre las alternativas propuestas.
	Renunciar a las prestaciones y servicios concedidos (salvo en casos de internamiento no voluntario o protección de menores).
	Recibir atención urgente o prioritaria y atención del profesional de referencia en el propio domicilio si la situación lo exige.
Reconocimiento y Protección	Al reconocimiento de la situación de discapacidad y de dependencia .
	Al reconocimiento de situaciones de riesgo, desprotección o desamparo y al establecimiento de medidas de protección.
	En caso de personas desplazadas o carentes de domicilio, a disponer de un profesional de referencia para la cobertura de urgencias o emergencias sociales.

Derechos de las personas usuarias de centros residenciales y centros de día (Artículo 11)

Además de los derechos generales (Artículos 9 y 10), las personas usuarias de centros residenciales y centros de día (públicos o privados) tienen derechos específicos, incluyendo:

- **Libertad y Autonomía:** Al ejercicio de la **libertad individual para el ingreso, la permanencia y la salida** del establecimiento, con las limitaciones legales pertinentes (menores de edad, personas con capacidad judicialmente limitada).
- **Vida en el Centro:** A la **personalización del entorno** dentro de su espacio privado. Al reconocimiento del establecimiento residencial como **domicilio, a todos los efectos**.
- **Intimidad y Participación:** A la **intimidad y privacidad** en la vida cotidiana y relaciones personales. A participar en cuestiones relacionadas con el funcionamiento del centro que les afecten.
- **Relaciones y Comunicación:** A mantener relación con el entorno familiar y social. A comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión y al secreto de comunicaciones (salvo orden judicial o administrativa).
- **Voluntades:** A obtener facilidades para hacer la **declaración de voluntades anticipadas**.
- **Restricciones:** A **no ser sometidas a ningún tipo de inmovilización o restricción** de la capacidad física o intelectual por medios mecánicos o farmacológicos sin prescripción y supervisión facultativa, a menos que exista peligro inminente para la seguridad de la propia persona o de terceros.

3. Obligaciones de las Personas Usuarias de los Servicios Sociales (Artículo 12)

Las personas usuarias de los servicios sociales (públicos o privados), o quienes ostenten su representación legal, tienen las siguientes obligaciones:

1. **Conocimiento y Uso Responsable:** Conocer y cumplir las normas y hacer un **uso responsable** de las prestaciones y servicios.
2. **Información Veraz:** **Facilitar a la Administración información veraz** de los datos personales, familiares, económicos y patrimoniales, y presentar la documentación necesaria para valorar su situación.
3. **Colaboración:** **Colaborar en el cumplimiento del Proyecto de Intervención Social** y participar activamente en el proceso de mejora, autonomía e inserción social.
4. **Comunicación de Cambios:** Comunicar los cambios en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones.
5. **Financiación:** Contribuir a la financiación del coste de los servicios recibidos, si así lo establece la normativa aplicable, en función de su capacidad económica.
6. **Destino de Prestaciones:** Destinar la prestación recibida a la finalidad para la que se ha concedido.
7. **Reintegro:** **Reintegrar las prestaciones económicas y materiales recibidas indebidamente.**
8. **Comparecencia:** Comparecer ante la Administración a requerimiento del órgano competente.
9. **Conducta y Respeto:** Observar una **conducta basada en el respeto** y la no discriminación. Respetar la dignidad y los derechos del personal que presta los servicios y atender a sus indicaciones.
10. **Instalaciones:** Utilizar con responsabilidad y cuidar las instalaciones y bienes muebles de los centros.
11. **Contrato:** Firmar el **contrato social pertinente** con la entidad prestadora del servicio.

4. La Carta de Derechos y Deberes (Artículo 13 y Disposición Adicional Sexta)

La Ley establece la figura de la Carta de Derechos y Deberes como un instrumento clave para el empoderamiento de la ciudadanía:

- **Aprobación y Difusión:** La **Consejería competente en materia de servicios sociales aprobará la Carta de Derechos y Deberes** de las personas usuarias de los servicios sociales.
- **Garantía:** Se deberá garantizar la **máxima difusión** de su contenido en todo el ámbito del Sistema de Servicios Sociales, tanto de responsabilidad pública como privada.
- **Objetivo:** El mandato de crear la Carta busca empoderar a las personas usuarias a la hora de poder **exigir lo que por ley les corresponde**, facilitando asimismo su difusión y su comprensión.
- **Plazo:** La Disposición Adicional Sexta establece que la Consejería competente aprobará la Carta en un plazo máximo de **doce meses** desde la entrada en vigor de la Ley 9/2016. Si bien hubo un proyecto de orden para la aprobación de la carta, esta nunca llegó a publicarse.

Esta carta de derechos va en consonancia con la **Carta Social Europea** que defiende los derechos de la ciudadanía en relación con los servicios sociales en su artículo **Artículo 14**, y aunque la ley marca un plazo para la elaboración de esta Carta de Derechos y Obligaciones, en la actualidad no se ha publicado aún.