

DERECHOS Y DEBERES DE LOS/AS USUARIOS/AS

Derechos.

Todas las personas empadronadas en San Juan de Aznalfarache tienen derecho a acceder a la atención social y a disfrutar de la misma, sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, enfermedad, discapacidad física, intelectual o sensorial, religión, ideología, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

Los destinatarios de los servicios sociales tienen derecho a:

- a) Disponer de un plan de atención social individual, familiar o convivencial, en función de la valoración de la situación, que debe aplicarse técnicamente por procedimientos reconocidos y homologados.
- b) Recibir servicios de calidad y conocer los estándares aplicables a tal fin.
- c) Tener asignado a una persona profesional de referencia que sea el interlocutor principal y que vele por la coherencia, la coordinación con los demás sistemas de bienestar y la globalidad del proceso de atención, y cambiar, si procede, de profesional de referencia, de acuerdo con las posibilidades existentes.
- d) Recibir información suficiente y comprensible sobre los servicios y las prestaciones disponibles, los criterios de adjudicación, las prioridades para recibirlos, los derechos y deberes de las personas usuarias, así como de los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.
- e) Recibir en lenguaje comprensible la valoración de su situación.
- f) Participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención.
- g) Confidencialidad, sigilo y respeto de todos los datos e informaciones que consten en su expediente administrativo y en la historia personal como consecuencia de la intervención profesional, sin perjuicio del posible acceso a los mismos en el ejercicio de una acción inspectora, de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal y la normativa en cada caso aplicable.
- h) Renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos, en los términos previstos en la legislación vigente.
- i) Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones, a obtener información y a recibir respuesta dentro del plazo legalmente establecido.

j) A ser advertido de los procedimientos que se le apliquen pueden ser utilizados para un proyecto docente o de investigación, siendo necesaria la autorización de la persona afectada o de la persona que ostente la representación.

k) Disponer de las ayudas y de los apoyos necesarios para la comprensión de la información que se le dirija, tanto por dificultades con el idioma como por alguna discapacidad física, intelectual, mental o sensorial, con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar la participación plena en el proceso de información y de toma de decisiones.

l) Elegir, dentro de la capacidad de oferta del sistema y previa valoración técnica, el tipo de medidas o de recursos adecuados para su situación.

m) Cualesquiera otros derechos reconocidos por la normativa vigente.

Deberes.

a) Facilitar con veracidad los datos personales, familiares y de la unidad de convivencia necesarios que sean imprescindibles para valorar y atender su situación, salvo que ya obren en poder de la Administración actuante.

b) Cumplir las normas y los acuerdos relacionados con la prestación concedida y seguir el plan de atención social individual, familiar o convivencial y las orientaciones del personal profesional, y comprometerse a participar activamente en el proceso.

c) Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.

d) Destinar la prestación a la finalidad para la que se ha concedido.

e) Devolver los ingresos y los bienes recibidos indebidamente.

f) Usar de forma responsable y solidaria las prestaciones y servicios.

g) Comparecer ante la Administración a requerimiento del órgano competente para tramitar o conceder una prestación, habiendo sido informado de la necesidad y motivos de la comparecencia, siempre que sea viable el desplazamiento

h) Colaborar en la ejecución del programa y las orientaciones realizadas por los profesionales, participando activamente en el proceso de mejora, autonomía personal e inserción social.

i) Contribuir, en su caso, a la financiación del coste de la prestación o del servicio cuando así lo establezca la normativa aplicable, conforme a los recursos económicos de la persona usuaria.

j) Observar una conducta basada en el respeto, la tolerancia y la colaboración con el personal profesional que les atiende.

k) Respetar la dignidad y los derechos del personal que presta los servicios que reciben, atender a sus indicaciones y utilizar las instalaciones de servicios sociales con responsabilidad.

l) Cumplir las normas, requisitos y procedimientos establecidos para el uso y disfrute de las prestaciones y servicios.

m) Otros deberes que se impongan en las leyes y normas de desarrollo y, en particular, en la normativa reguladora de los centros y servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como los reglamentos de régimen interior y normas de funcionamiento o convivencia de los centros y servicios.