

Drets i deures

Drets

Tal i com estableix la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, estableixen els articles 8, 9, 10 i 11 els següents drets:

L'article 8 informa de la Garantia dels drets i les llibertats fonamentals.

1. S'ha de tenir una cura especial a garantir els drets i les llibertats fonamentals i a facilitar-ne l'exercici en la relació que s'estableix amb les persones per a la prestació dels serveis socials.
2. Els professionals i les entitats que gestionen serveis socials han d'orientar llur activitat de manera que es garanteixi especialment la dignitat de les persones, llur benestar i respecte a llur autonomia i intimitat.
3. L'administració pública ha de vetllar per l'efectivitat dels drets dels destinataris dels serveis socials.

L'article 9 estableix **Dret d'accés als serveis socials**

1. Totes les persones tenen dret a accedir a l'atenció social i a gaudir-ne, sense discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altre circumstància personal o social.
2. Els destinataris dels serveis socials, d'acord amb el que estableix l'apartat 1, tenen dret a:
 - a) Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial, en funció de la valoració de la situació, que s'ha d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats.
 - b) Rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat, i dret que se'n tingui en compte l'opinió en els processos d'avaluació.
 - c) Rebre de manera continuada els serveis socials mentre estiguin en situació de necessitar el servei.
 - d) Rebre una atenció urgent i prioritària en situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'administració competent.
 - e) Tenir assignat un professional o una professional de referència que sigui l'interlocutor principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció, i canviar, si s'escau, de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.
 - f) Renunciar a les prestacions i els serveis concedits, llevat que la renúncia afecti els interessos de menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
 - g) Decidir si volen rebre un servei social i escollir lliurement el tipus de mesures o de recursos que s'ha d'aplicar, d'entre les opcions que els siguin

presentades, i també participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat.

- h) La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llirs expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

L'article 10 informa sobre el **dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials**

En l'àmbit dels serveis socials totes les persones tenen dret a reclamar i a rebre informació veraç sobre els serveis i, en especial tenen dret a:

- a) Rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per a rebre'ls, sobre els drets i deures dels destinataris i els usuaris, i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions, que han d'ésser exposats de forma visibles als centres d'atenció.
- b) Rebre per escrit, i si cal, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de llur situació, la qual, si s'escau, ha d'incloure la qualificació de les necessitats dels familiar o de les persones que tenen cura.
- c) Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a di que, si s'escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure. En el cas de les persones incapacitades i de les que, per raó de llurs circumstancies personals, poden ésser declarades incapaces, s'ha de seguir el procediment legalment establert.
- d) Accedir a llurs expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones i, obtenir-ne còpies d'acord amb el que estableixen les lleis. Aquest dret no inclou, tanmateix, l'accés a les anotacions que el personal professional hagi fet en l'expedient.
- e) Presentar suggeriments, obtenir informació, poder presentar queixes i reclamacions, i rebre'n una resposta dins del període legalment establert.
- f) Disposar dels ajuts i suport necessaris per a comprendre la informació que els hi sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua o si tenen alguna discapacitat física, psíquica o sensorial, a fi de garantir l'exercici de llurs drets i facilitar que puguin participar plenament en el procés d'informació i de presa de decisions.

L'article 11 informa de la **protecció dels drets dels infants i adolescents**

En el cas dels infants i els adolescents en situació de risc, el règim jurídic de protecció ha d'establir la forma d'exercir els drets establert pels articles 8, 9 i 10 en l'àmbit dels serveis i els recursos per als infants i adolescents.

Deures

La mateixa llei en l'article 13 estableix els deures amb relació als serveis socials,

1. Les persones que accedeixen als serveis socials o, si s'escau, llurs familiars o representants legals, tenen els drets següents:

- a) Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
 - b) Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
 - c) Comunicar els canvis que es produeixen en lluir situació personal i familiar que puguin afectar a les prestacions sol·licitades o rebudes.
 - d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
 - e) Retornar els diners rebuts indegudament.
 - f) Comparèixer davant l'administració a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
 - g) Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
 - h) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
 - i) Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes que siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
 - j) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
 - k) Complir les normes i procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
 - l) Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
 - m) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.
2. Els infants i els adolescents, i llur pares, mares i tutors legals, tenen els deures que estableixi la legislació.