

1. Derechos y obligaciones de los y las residentes

Los y las residentes disponen de un conjunto de derechos y deberes, recogidos en la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.

En esta se plasman los derechos y deberes en los artículos, 8, 9, 10, 12 y 13.

Derechos:

- **Artículo 8:** garantía de los derechos y las libertades fundamentales
 - Se ha de tener cuidado especial para garantizar los derechos y las libertades fundamentales y a facilitar su ejercicio en la relación que se establece con las personas para la prestación de servicios sociales.

- **Artículo 9:** derecho al acceso de los servicios sociales
 - Todas las personas tienen derecho a acceder a la atención social y a disfrutarla, sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, enfermedad, religión, ideología, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
 - Los destinatarios de los servicios sociales, de acuerdo con lo que establece el apartado 1, tienen derecho a:
 - a) Disponer de un plan de atención social individual, familiar o convivencial, en función de la valoración de la situación, que se ha de aplicar técnicamente para procedimientos reconocidos y homologados.
 - b) Recibir servicios de calidad y conocer los estándares aplicables con dicha finalidad, y el derecho que se tenga en cuenta la opinión durante el proceso de evaluación.

- c) Recibir de manera continuada los servicios sociales mientras estén en situación de necesitar el servicio.
- d) Recibir una atención urgente o prioritaria en las situaciones que no puedan esperar el turno ordinario, en los supuestos determinados por la administración competente.
- e) Tener asignado un profesional o una profesional de referencia que sea el interlocutor principal y que vele por la coherencia, la coordinación con los otros sistemas de bienestar y la globalidad del proceso de atención, y cambiar, si es necesario, de profesional de referencia, de acuerdo con las posibilidades del área básica de servicios sociales.
- f) Renunciar a las prestaciones y los servicios concedidos, a menos que la renuncia afecte los intereses de menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- g) Decidir si quieren recibir un servicio social y escoger libremente el tipo de medidas o de recursos que se han de aplicar, de entre las opciones que les sean presentadas, y también participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención acordado.
- h) La confidencialidad de los datos y de las informaciones que consten en sus expedientes, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.

- **Artículo 10:** derecho a la información en el ámbito de los servicios sociales

- En el ámbito de los servicios sociales todas las personas tienen derecho a reclamar y a recibir información veraz sobre los servicios y, en especial, tienen derecho a:

- a) Recibir información suficiente y comprensible sobre los servicios y las prestaciones disponibles, los criterios de adjudicación y las prioridades para recibirlos, sobre los derechos y deberes de los destinatarios y los usuarios, y sobre los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones, que han de ser expuestas de forma visible en los centros de atención.
- b) Recibir por escrito y, si es necesario, de palabra, en lenguaje entendedor y accesible, la valoración de su situación, la cual, si es necesario, ha de incorporar la cualificación de las necesidades de los familiares o de las personas que las cuidan.
- c) Recibir información previa en relación a cualquier intervención que los afecte a fin que, si es necesario, puedan dar su consentimiento específico y libre. El consentimiento se ha de dar por escrito cuando implique el ingreso en un establecimiento residencial de servicios sociales. En el caso de las personas incapacitadas y de las que, por razón de sus circunstancias personales, pueden ser declaradas incapaces, se ha de seguir el procedimiento legalmente establecido.
- d) Acceder a sus expedientes individuales, en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas, y obtener copias, de acuerdo con lo que establecen las leyes. Este derecho no incluye, asimismo, el acceso a las anotaciones que el personal profesional haya hecho en el expediente.
- e) Presentar sugerencias, obtener información, poder presentar quejas y reclamaciones, y recibir respuesta dentro del período legalmente establecido.

- f) Disponer de las ayudas y los soportes necesarios para comprender la información que les sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua o si tienen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, a fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar que puedan participar plenamente en el proceso de información y de toma de decisiones.
- **Artículo 12:** derechos específicos de los usuarios de servicios residenciales y diurnos:
 - Los usuarios de servicios residenciales y diurnos, a más de los derechos que reconocen los artículos 8, 9 y 10, tienen derecho a:
 - a) El ejercicio de la libertad individual para ingresar y permanecer en el establecimiento y para salir, sin perjuicios del que establece la legislación vigente respecto los menores de edad, las personas incapacitadas y las personas sometidas a medidas judiciales de internamiento.
 - b) Conocer el reglamento interno del servicio, y también los derechos y deberes, que se han de explicar de manera entendedora y accesible, especialmente cuando afectan niños y adolescentes.
 - c) Recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas.
 - d) Acceder a la atención social, sanitaria, farmacéutica, psicológica, educativa y cultural y, en general, a la atención de todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo personal adecuado, en condiciones de igualdad respecto a la atención que reciben los otros ciudadanos.

- e) Comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión de manera accesible.
- f) El secreto de las comunicaciones, a menos que se dicte una resolución judicial que lo suspenda.
- g) La intimidad y la privacidad en las acciones de la vida cotidiana, derecho que ha de ser recogido por los protocolos de actuación y de intervención del personal del servicio.
- h) Considerar como domicilio el establecimiento residencial donde viven y mantener la relación con el entorno familiar, convivencial y social, todo respetando las formas de vida actuales.
- i) Participar en la toma de decisiones del centro que les afecten individualmente o colectivamente por medio de lo que establece la normativa y el reglamento de régimen interno, y asociarse para favorecer la participación.
- j) Acceder a un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de sugerencias y quejas.
- k) Tener objetos personales significativos para personalizar el entorno donde viven, siempre que respeten los derechos de las otras personas.
- l) Ejercer libremente los derechos políticos, respetando el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las otras personas.
- m) Ejercer la práctica religiosa, respetando el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las otras personas.
- n) Obtener facilidades para hacer la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente.

- o) Recibir de manera continuada la prestación de los servicios y las prestaciones económicas y tecnológicas en las condiciones que se establecen por reglamento.
- p) No ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción de la capacidad física o intelectual por medios mecánicos o farmacológicos sin prescripción facultativa y supervisión, a menos que haya un peligro inminente para la seguridad física de los usuarios o de terceras personas. En este último caso, las actuaciones se han de justificar documentalmente, han de constar en el expediente del usuario o usuaria y se han de comunicar al Ministerio Fiscal, de acuerdo con lo que establece la legislación.
- q) Conocer el coste de los servicios que reciben y, si es necesario, conocer la contraprestación del usuario o usuaria.

Deberes:

- **Artículo 13:** deberes en relación a los servicios sociales:
 - Las personas que acceden a los servicios sociales o, si es necesario, sus familiares o representantes legales, tienen los deberes siguientes:
 - a) Facilitar los datos personales, convivenciales y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender la situación.
 - b) Cumplir 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 las prestaciones solicitadas o recibidas.
- d) Destinar la prestación a la finalidad por la cual se ha concedido.
- e) Retornar los dineros recibidos indebidamente.
- f) Comparecer delante la Administración, a requerimiento del órgano que haya otorgado una prestación.
- g) Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en el establecimiento y la resolución de los problemas.
- h) Respetar la dignidad y los derechos del personal de los servicios como a personas y como a trabajadores.
- i) Atender las indicaciones del personal y comparecer a las entrevistas que sean convocados, siempre que no atenten contra la dignidad y la libertad de las personas.
- j) Utilizar con responsabilidad las instalaciones del centro y tener cuidado.
- k) Cumplir las normas y los procedimientos para el uso y el disfrute de las prestaciones.
- l) Contribuir al financiamiento del coste del centro o servicio si así lo establece la normativa aplicable.
- m) Cumplir los otros deberes que establece la normativa reguladora de los centros y servicios sociales de Cataluña.