

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

DRETS

Les persones usuàries del servei de suport a la presa de decisions en l'exercici de la capacitat jurídica (tutela) en desenvolupament dels drets continguts a la llei de serveis socials de Catalunya 12/2007 tenen els següents drets:

- Dret a què es tingui una cura especial a garantir els seus drets i les llibertats fonamentals i a facilitar-ne l'exercici.
- Dret a què els professionals i les entitats que gestionen serveis socials orientin llur activitat de manera que es garanteixi especialment el respecte a la seva dignitat, benestar, intimitat i autonomia personal.
- Dret a disposar i participar en la configuració d'un pla d'atenció personal individual, on es tingui en compte la seva voluntat i preferències, d'acord amb els professionals del servei, que hi reflectiran també les seves consideracions al respecte.
- Dret a rebre serveis de qualitat de manera personalitzada.
- Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
- Dret a conèixer els estàndards de qualitat aplicables al servei de suport, i dret a què se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació.
- Dret a tenir assignat un equip professional de referència que sigui l'interlocutor principal i que vetlli per la coherència dels suports rebuts del servei, i de la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció. També ha de poder manifestar la seva opinió respecte de la relació amb aquest equip professional i a sol·licitar canvis, si escau.
- Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions que afectin a la seva vida.
- Dret a conèixer les vies jurídiques per modificar la relació que el vincula amb el servei, dret a queixar-se del seu funcionament o demanar que sigui remoguda o modificada la relació, així com rebre els suports necessaris per modificar o sol·licitar l'extinció de les mesures de suport.
- Dret a què s'ajudi a potenciar una vida independent plena.
- Dret a la confidencialitat de les dades i informacions personals d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal, així com dret a manifestar la seva voluntat sobre les formes i la informació que es comparteixi en la coordinació amb altres serveis socials, sanitaris, administratius o del mercat.
- Dret a rebre suport en situacions urgents o d'emergència, i a tenir sempre vies de contacte amb el prestador del servei.
- Dret a exercir lliurement els drets polítics i que es faciliti el seu accés.
- Dret a què es respectin les seves creences ideològiques i religioses.
- Dret a rebre informació de manera que la pugui entendre sobre:
 - ✓ Els serveis i les prestacions, en concret, a conèixer la seva disponibilitat, els criteris d'adjudicació i el circuit de queixes i reclamacions.
 - ✓ La valoració de la seva pròpia situació i accés al pla d'atenció personal i a la informació que hi consta.
 - ✓ Intervencions que requereixin consentiment escrit.
 - ✓ Expedients individuals, però no les anotacions professionals.
 - ✓ Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions.

En aquest sentit, la ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

DEURES

Les persones usuàries del servei de suport a la presa de decisions en l'exercici de la capacitat jurídica (tutela) tenen els deures següents:

- Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
- Deure d'observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar i la resolució dels problemes que sorgeixen en el desenvolupament del seu pla d'atenció personal.
- Complir els acords i seguir el pla d'atenció personal.
- Destinar la prestació a la finalitat acordada.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa vigent.
- Respectar la dignitat i els drets del personal del servei.
- L'incompliment de les normes, amb incompliment de normes administratives o tipus penals, pot suposar la litigació per ambdues parts, que no suposaran interrompre la prestació del servei excepte que una resolució judicial ho contempli.

OBLIGACIONS I DRETS DE L'ENTITAT

OBLIGACIONS

L'entitat està obligada durant la vigència de la prestació del servei a:

- Complir les disposicions normatives vigents aplicables, especialment en matèria de serveis socials, i les disposicions normatives que regulen el suport a l'exercici de la capacitat jurídica de les persones adultes.
- L'exercici del càrrec per part d'una entitat, quan es produeix per designació judicial, és un mandat judicial d'obligatori compliment. Els casos complexos en els quals totes les entitats del territori s'excusin per la falta de mitjans humans i materials es repartiran equitativament entre les entitats del territori, informant al Jutjat dels límits fins on l'encàrrec judicial es pot exercir adequadament i sense risc pels treballadors.
- Assumir la responsabilitat de la gestió del servei en les millors condicions d'acord amb els principis de bona fe i diligència i amb la necessària continuïtat, garantint una atenció integral de qualitat, per a totes les persones beneficiàries.
- Prestar el servei els 365 dies de l'any, 24 hores al dia. Fora de l'horari d'atenció diürna dels dies laborables s'estableix un sistema de guàrdia per poder atendre situacions d'emergència.
- Aportar, a requeriment de la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat i del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Drets Socials, la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística, i els indicadors de gestió i altra documentació que es determini per al seguiment del servei.
- Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Drets Socials i el seguiment del servei per part de la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat.
- Comunicar a la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat i als serveis territorials corresponents, mitjançant el sistema, la periodicitat i les indicacions que la Direcció General estableixi i per mitjans electrònics, la relació de les persones beneficiàries i les ràtios d'atenció directa.
- Complir el contingut de les instruccions sobre la protecció de drets i la legislació de les persones susceptibles de rebre suport a l'exercici de la capacitat jurídica.
- Disposar de la documentació indicada a continuació, i acreditar-la a requeriment de l'Administració, i d'acord amb al normativa vigent:

-La memòria de gestió.

-Els estats financers anuals auditats.

-L'informe de les actuacions de qualitat efectuades, d'acord amb les instruccions dictades a aquest efecte per la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat. (vinculat amb un dels sistemes de qualitat reconeguts)

-El justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la resta de documentació que li sigui requerida.

-Presentar els certificats expedits per la Tresoreria de la Seguretat Social i per la Delegació d'Hisenda relatius al compliment de les obligacions fiscals i tributàries o, autoritzar la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat per efectuar-ne les consultes pertinents davant dels organismes públics corresponents.

- Les entitats, empreses i els establiments oberts al públic a Catalunya estan subjectes al deure de disponibilitat lingüística en els termes que estableixen les lleis.
- Emplenar la documentació i/o els protocols que es determinin des de la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat.
- Disposar de totes les autoritzacions, registres i catalogacions per a l'exercici de la seva activitat, i abonar tots els impostos, gravàmens i arbitris que l'afectin.
- Garantir els serveis mínims que determini l'administració pública en cas de vaga o situacions anàlogues.
- Tenir contractada i mantenir una pòlissa d'assegurances que cobreixi la responsabilitat civil de la persona usuària i la del personal pel servei que presta, per unes sumes asseguradores mínimes de 150.000 euros per víctima i de 600.000 euros per sinistre.
- Organitzar i gestionar per si mateixa el servei, de conformitat amb el marc legal que regula l'exercici de suport a l'exercici de la capacitat jurídica de les persones adultes o normativa de la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat del Departament de Drets Socials.
- Comunicar per escrit al Servei d'Inspecció i Registre i al Servei de Recursos Aliens les modificacions que es puguin produir respecte a la situació administrativa i registral de l'entitat o de l'establiment.

La Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat pot efectuar, en qualsevol moment, les comprovacions que consideri adients sobre la veracitat de la documentació presentada, així com comprovar el sistema de gestió o millora de la qualitat, tant pels seus propis òrgans com per part de la Inspecció de Serveis Socials.

DRETS

- Dret a l'excusa en l'acceptació dels càrrecs suport. Les entitats podran excusar l'acceptació d'un càrrec o mesura de suport sempre d'acord amb els supòsits que preveu l'article 222.18.2 i 222.19 del Codi Civil de Catalunya, o normativa vigent de referència en aquest tema, previ informe on constin els motius per la no acceptació del servei.

El Departament de Drets Socials afavorirà espais amb seguretat perquè les entitats puguin fer les visites a aquelles persones amb conductes disruptives. Això no eximeix a les entitats de l'obligació de disposar dels mitjans pel correcte compliment de la Llei 3/1995 de 8 de novembre de prevenció de riscos laborals i el Real Decret 39/1997 de 17 de gener que aprova el reglament dels serveis de prevenció.