



## PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA 2009

---



# Dirección y Gestión de Servicios Sociales y Dependencia

## Módulo 4: Los derechos de los usuarios

*Elaborado por UCA*



## **I.- DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES**

A) EL DERECHO SUBJETIVO

B) CATÁLOGO DE DERECHOS

### ***DERECHOS DE LA PERSONA***

*1. DERECHO A RECIBIR EL SERVICIO SIN DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE SEXO, RAZA, RELIGIÓN, IDEOLOGÍA O CUALQUIER OTRA CONDICIÓN O CIRCUNSTANCIA PERSONAL O SOCIAL*

*2. DERECHO AL SECRETO PROFESIONAL DE SU HISTORIA SOCIAL*

*3. DERECHO DE ASOCIACIÓN*

*4. DERECHO A LA PROTECCIÓN LEGAL CUANDO NO SE POSEA LA CAPACIDAD DE DECIDIR POR SI MISMO*

*5. DERECHO A QUE SE RESPETE SU INTEGRIDAD FÍSICA Y MORAL*

*6. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE SUS DATOS PERSONALES*

### ***DERECHOS COMO USUARIOS DE SERVICIOS PRESTADOS POR LA ADMINISTRACIÓN***

*1. DERECHO A ACCEDER, PERMANECER Y CESAR EN LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO POR VOLUNTAD PROPIA, Y A RENUNCIAR A LOS SERVICIOS CONCEDIDOS, SALVO QUE EXISTA ORDEN JUDICIAL QUE LO IMPIDA*

*2. DERECHO A LA CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS*

*3. DERECHO DE PARTICIPACIÓN*

*4. DERECHO A EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES*

*5. DERECHO A UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL, DEFINIDO Y REALIZADO CON LA PARTICIPACIÓN Y CONOCIMIENTO DEL USUARIO*

### ***DERECHOS COMO USUARIOS Y CONSUMIDORES***

*1. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE SU SALUD, CALIDAD DE VIDA Y SEGURIDAD*

*2. DERECHO A LA INFORMACIÓN*

*3. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE SUS LEGÍTIMOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES*

*4. DERECHO A EXIGIR LA RESPONSABILIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y DEL PERSONAL A SU SERVICIO*

C) VÍAS DE RECLAMACIÓN

EL ARBITRAJE DE CONSUMO

EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

LA VÍA JUDICIAL

## **II.- DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA**

A) EL DERECHO SUBJETIVO

B) DERECHOS Y OBLIGACIONES

C) VÍAS DE RECLAMACIÓN

## I.- DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES

### A) EL DERECHO SUBJETIVO

Treinta años de servicios sociales en el marco del nuevo Estado Social y Democrático de Derecho, han permitido superar el carácter benéfico y asistencial de sus intervenciones, basadas en el carácter graciable y la ausencia de derechos.

Durante estos años los nuevos servicios sociales, con un particular protagonismo de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales, han intentando trascender las actuaciones aisladas para configurarse como **un Sistema Público cuya referencia fuera el conjunto de la ciudadanía** y no sólo determinados colectivos en los que concurran circunstancias de marginalidad. Las situaciones de necesidad que afecten a cualquier ciudadano, y la consiguiente garantía de prestaciones constituyen las bases de este nuevo Sistema que trata de hacerse un espacio en el marco del Bienestar Social.

Así entendidos, los Servicios Sociales como Sistema Público, la idea de “**derecho**” se configura como un concepto esencial de todas sus actuaciones: **el derecho del ciudadano a las prestaciones y servicios del propio sistema, y el derecho del ciudadano como usuario de sus centros y servicios.**

Sin embargo, una primera dificultad aparece ante la falta de un referente constitucional claro en esta materia, que ha impedido, hasta ahora, la existencia de un marco normativo general de regulación de los Servicios Sociales, de sus prestaciones básicas, sus estructuras y financiación. A falta de esta norma de ámbito estatal, las Comunidades Autónomas han ido elaborando, mediante su normativa y su práctica, los rasgos y contenidos de este sistema de servicios sociales, no siempre homogéneos, evidenciando el riesgo de fragmentación, difícilmente entendible en materia de necesidades tan básicas como las que pretenden dar respuesta.

En la actualidad, la Ley de la Dependencia supone un avance cualitativo que reconoce derechos subjetivos de los ciudadanos que constituye un marco estatal de referencia que el Sistema necesita, y que veremos más adelante.

Cabe reseñar que al hablar de un sistema público de servicios sociales, la expresión no se ajusta al concepto de “servicio público” en estricto sentido técnico-administrativo. En efecto, según la opinión doctrinal mayoritaria, no existe en esta materia una reserva de ley a favor de la Administración, por lo que los servicios sociales no pueden ser considerados estrictamente como servicios públicos, sino servicios prestados por una Administración, es decir, “servicios al público”, al igual que la educación o la sanidad.

Este concepto de “servicio al público” será determinante a la hora de considerar los **derechos de los ciudadanos como usuarios de los servicios sociales**, en este caso, de servicios prestados por la Administración. Será ésta una de las referencias del estudio que nos proponemos realizar en cuanto a los derechos de los usuarios de los servicios sociales.

De la misma manera, nos proponemos analizar estos derechos desde los mecanismos de protección de los consumidores y usuarios directamente aplicables a los servicios sociales.

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, reconoce como un derecho básico de los consumidores y usuarios, la protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad (artículo 8).

En el artículo 11 y siguientes se establecen medidas específicas para la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, y en artículo 80 y siguientes se regulan las cláusulas no negociadas individualmente y las cláusulas abusivas.

De esta manera, son tres los ejes a través de los cuales se va a desarrollar el estudio de los derechos de los usuarios de los servicios sociales:

- **Derechos como usuarios de servicios prestados por la Administración**
- **Derechos derivados de los mecanismos de protección de los consumidores y usuarios**
- **Derechos derivados de los derechos y libertades de la persona, constitucionalmente reconocidos y amparados.**

Todo ello desde la perspectiva de los derechos expresamente reconocidos en la actualidad, bien por las distintas leyes sectoriales que afectan a cada una de estas materias, o por la jurisprudencia correspondiente, si bien, no hay que olvidar las recomendaciones que permitan adaptar el actual marco normativo a una situación más acorde con los derechos que se pretenden garantizar.

## **B) CATÁLOGO DE DERECHOS**

El estudio de toda la legislación y jurisprudencia que afecta a los usuarios de los servicios sociales, ha permitido elaborar una relación de derechos, puesto que se trata de derechos reconocidos legalmente.

El resultado permite acometer el diseño de un **Catálogo de derechos de los usuarios de los servicios sociales**, con el siguiente contenido:

### **- DERECHOS DE LA PERSONA**

El derecho a los servicios sociales se encuadra dentro de la categoría genérica de derechos de la persona, pues es ésta quien ostenta su titularidad.

Este derecho no tiene categoría de derecho fundamental, constitucionalmente reconocido, pero afecta directamente a algunos de ellos, como el derecho a la igualdad, a la intimidad, a la plena participación en la vida política, económica, cultural y social, o el derecho de asociación, entre otros.

### **1. DERECHO A RECIBIR EL SERVICIO SIN DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE SEXO, RAZA, RELIGIÓN, IDEOLOGÍA O CUALQUIER OTRA CONDICIÓN O CIRCUNSTANCIA PERSONAL O SOCIAL**

La Constitución en el artículo 14 regula el derecho fundamental de igualdad de los españoles ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Asimismo, en el artículo 16 se garantiza el derecho a la libertad ideológica y religiosa.

En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:

- *Que se respete en todo momento su condición sexual, su libertad moral, religiosa e ideológica.*
- *Que en ningún caso, dichas condiciones o creencias sean incluidas en su expediente personal*
- *Que no se le impida el acceso a estos servicios por dichas condiciones o creencias.*

## **2. DERECHO AL SECRETO PROFESIONAL DE SU HISTORIA SOCIAL**

Toda persona tiene derecho a que se respete el carácter confidencial y la intimidad de los datos que figuren en su expediente, de manera que, cualquier información obtenida se mantenga bajo el secreto profesional, ya que nadie puede acceder a esos datos sin previa autorización amparada por la ley.

Los CMSS y las entidades o empresas prestadoras de los servicios deben de adoptar las medidas necesarias para garantizar este derecho, elaborando protocolos que garanticen el acceso legal a los datos de los usuarios.

Los datos de identificación personal deben de estar separados de los relativos a la asistencia e intervención social, de manera que el personal de los CMSS y de las empresas o entidades prestadoras de los servicios sólo puedan acceder a los datos que tengan que ver con sus propias funciones.

En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:

- *Que todo el personal que intervenga en la tramitación de su expediente guarde secreto profesional respecto a la información que conste en su expediente social.*
- *Que los CMSS y las empresas o entidades prestadoras de los servicios establezcan mecanismos de custodia activa y diligente de la información contenida en su expediente.*

## **3. DERECHO DE ASOCIACIÓN**

Nuestra Constitución y los tratados internacionales dotan de naturaleza de derecho fundamental al derecho de asociación, y es uno de los derechos más consustanciales a lo que denominamos democracia plural.

En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:

- *Que no le obliguen a declarar sobre su pertenencia a cualquier asociación.*
- *Que no le obliguen a formar parte de ninguna asociación.*
- *Que no se le discrimine por pertenecer a alguna asociación o no pertenecer a ella.*

- *El derecho a asociarse o a crear asociaciones sin autorización administrativa previa.*
- *El acceso al Registro de Asociaciones, sin trabas de ningún tipo.*

#### **4. DERECHO A LA PROTECCIÓN LEGAL CUANDO NO SE POSEA LA CAPACIDAD DE DECIDIR POR SI MISMO**

La ley protege, tanto a las personas como a sus bienes, cuando no poseen la capacidad de decidir por si mismas. Para ello, existen mecanismos de protección, tanto jurídicas como sociales.

El incremento de enfermedades degenerativas, demencias, alzheimer, lesiones por accidentes, ha obligado a regular nuevos mecanismos de protección, a fin de que se defiendan sus intereses y derechos, entre ellos, el de solicitar servicios sociales.

Este derecho es exigible en caso de personas incapacitadas, sometidas a tutela o curatela conforme al Código Civil, y en menores, adultos y mayores en situación de desamparo.

*En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:*

- *El derecho a que se defiendan sus intereses y derechos a través de medidas que le protejan jurídicamente y aseguren su bienestar.*
- *En caso de que la persona usuaria no pueda entender, recibir o solicitar la información de estos servicios por sí misma, se debe de facilitar a sus familiares, cuidadores o tutores.*

#### **5. DERECHO A QUE SE RESPETE SU INTEGRIDAD FÍSICA Y MORAL**

El artículo 15 de nuestra Constitución garantiza el derecho a la integridad física y moral, sin que en ningún caso los ciudadanos puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes.

El usuario de servicios sociales tiene derecho a que se respete su integridad física y moral, sin que las mismas puedan ser menoscabadas con tratos humillantes o vejatorios.

*En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:*

- *El derecho a no ser sometido a condiciones o procedimientos que supongan sufrimiento físico, lesiones o daños a la integridad física.*
- *El derecho a no ser sometido a tratos degradantes y humillantes que menoscaben su integridad moral.*

#### **6. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE SUS DATOS PERSONALES**

El artículo 18 de nuestra Constitución garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, así como el secreto de las comunicaciones. La ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos.

La Ley 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, supone límites y garantías en el tratamiento de cualquier dato concerniente a personas físicas identificadas o identificables. Toda recogida y tratamiento de datos debe ser siempre adecuada, proporcional y suficientemente motivada, así como la necesidad de consentimiento para el tratamiento y cesión de datos. Igualmente debe de existir un régimen de seguridad que garantice los datos especialmente protegidos y su comunicación entre Administraciones públicas.

En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:

- *Que sólo se le exijan los datos de carácter personal que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con los fines que se pretenda con ellos.*
- *Que sus datos personales no sean usados para fines incompatibles con aquellos para los que se hubieran recogido.*
- *Que sean cancelados sus datos cuando hayan dejado de ser necesarios.*
- *El derecho a ser previamente informado de la existencia de un fichero o tratamiento de datos, su finalidad y de quienes van a ser los destinatarios.*
- *Que se le pida el consentimiento inequívoco para el tratamiento de sus datos, salvo en los casos previstos en la Ley.*
- *El derecho a acceder, rectificar, cancelar y oponerse a dichos datos.*

### **-DERECHOS COMO USUARIOS DE SERVICIOS PRESTADOS POR LA ADMINISTRACIÓN**

Cuando los servicios sociales son prestados por una Administración Pública, de forma directa o concertada, lo que ocurre en una gran mayoría de estos servicios, sus usuarios tienen los derechos que se derivan del mantenimiento de relaciones con la Administración en un Estado social y democrático de Derecho.

#### **1. DERECHO A ACCEDER, PERMANECER Y CESAR EN LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO POR VOLUNTAD PROPIA, Y A RENUNCIAR A LOS SERVICIOS CONCEDIDOS, SALVO QUE EXISTA ORDEN JUDICIAL QUE LO IMPIDA**

El ciudadano tiene derecho a solicitar voluntariamente la concesión de los servicios sociales. Igualmente tiene carácter voluntario la permanencia en dichos servicios y el cese de los mismos, evitando así cualquier posible discrecionalidad o actuación unilateral de la Administración que no respete este principio.

Sin embargo, a veces la intervención de oficio por parte de los servicios sociales para la concesión de los mismos tiene carácter excepcional, y deben de realizarse exclusivamente cuando existan circunstancias de grave riesgo para las personas incapaces, sometidas a tutela o curatela, o se trate de menores, adultos y mayores ante situaciones de riesgo o desamparo.



En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:

- *El derecho a solicitar el servicio social, a cesar en su utilización y a renunciar al mismo, todo ello voluntariamente.*
- *En los casos previstos por la ley, la Administración podrá actuar de oficio con carácter excepcional, en los siguientes supuestos: Personas afectadas por alguna minusvalía, incapacitadas judicialmente, sometidas a tutela o curatela, o se trate de menores, adultos y mayores en situaciones de riesgo o desamparo.*

## **2. DERECHO A LA CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Las Administraciones públicas competentes en materia de servicios sociales deben regirse por los principios de coordinación y cooperación, garantizando la continuidad de la atención.

En ningún caso puede la Administración decidir unilateralmente la suspensión o cese del servicio, sin causa justificada y, en todo caso, este cese o suspensión deberá decidirse y comunicarse a través de los procedimientos establecidos para garantizar el derecho de defensa del usuario. Esto afecta tanto a los centros públicos como a los concertados.

En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:

- *Continuar recibiendo la prestación o servicio en los términos establecidos o convenidos, siempre que se mantengan las condiciones que originaron su concesión.*
- *Que, en ningún caso, la suspensión temporal o cese de la prestación puedan ser decididos discrecionalmente por la Administración.*

## **3. DERECHO DE PARTICIPACIÓN**

Los ciudadanos deben tener satisfechas sus necesidades y cumplidas sus expectativas. Por ello, la forma más directa de conseguirlo es promoviendo el derecho a la participación de los ciudadanos en los servicios públicos, haciendo efectiva esta participación de forma que el individuo se contemple no como mero portador de derechos sino como miembro activo de la sociedad, que participa en la misma tomando parte en los procesos que le afectan.

En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:

- *Que se establezcan cauces de participación en el centro o servicio en el que está siendo atendido.*
- *El derecho a participar activamente en la gestión del centro o servicio a través de tales cauces.*



- *El derecho a participar, a través de los órganos de representación que en cada caso se establezcan, en la planificación, control y evaluación de las estructuras y organizaciones del sistema.*
- *El derecho a participar en las políticas sociales sobre integración de personas discapacitadas o en situación de dependencia que le puedan afectar, sea a título individual o mediante asociación.*

#### **4. DERECHO A EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES**

En los servicios sociales, la calidad es una exigencia imprescindible por parte del usuario. No basta con recibir un servicio, sino que dicho servicio ha de ser de calidad. Por ello, los usuarios tienen derecho a evaluar la calidad del servicio que están recibiendo, así como a presentar las quejas, sugerencias y reclamaciones pertinentes.

Las Administraciones públicas tienen un compromiso de calidad con los usuarios, máxime cuando se trata de servicios sociales.

*En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:*

- *El derecho a conocer el Reglamento de Régimen Interior del servicio.*
- *Ser tratado con el debido respeto y deferencia por los funcionarios o el personal que presta el servicio.*
- *Poder evaluar la calidad del servicio que Vd. está recibiendo en función del tipo de servicio concedido.*
- *Poder presentar sugerencias, quejas y reclamaciones por el mal funcionamiento del servicio que están recibiendo, sin temor a que se les retire el mismo.*

#### **5. DERECHO A UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL, DEFINIDO Y REALIZADO CON LA PARTICIPACIÓN Y CONOCIMIENTO DEL USUARIO**

La atención individualizada, global e integrada, junto a la participación y libertad de elección por parte del usuario de servicios sociales, salvo en los supuestos en que no sea posible, deben presidir todo proceso de intervención social.

Este derecho constituye uno de los fundamentos de los servicios sociales gestionados por las Administraciones públicas, ya que éstos se organizan para garantizar los derechos de los ciudadanos a una protección básica ante situaciones de necesidad. El ciudadano tiene derecho a exigir que se le trate teniendo como única referencia sus circunstancias personales, y no cualquier otra adscripción de carácter general a partir de rasgos que pueda compartir con otras personas.

*En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:*

- *Que le sea asignado un profesional de referencia, que asegure la globalidad y coherencia del proceso.*

- *Que toda la intervención que le afecte quede recogida en una única historia social de carácter individual, a cuyos contenidos pueda acceder en las condiciones establecidas.*
- *Ser atendido de forma individualizada, salvo en las circunstancias de incapacidad declarada.*
- *El derecho a participar activamente en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención que se determine.*
- *El derecho a elegir libremente el tipo de medidas o recursos a aplicar, entre las opciones que le sean presentadas por los profesionales que atiendan su caso.*
- *La coordinación de los servicios recibidos con otros afines, como el socio-sanitario, educativo, de empleo, y todos aquellos que puedan confluir con los servicios sociales.*

## - **DERECHOS COMO USUARIOS Y CONSUMIDORES**

Los ciudadanos, en el uso de los servicios sociales, tienen además derechos específicos como “usuarios”, protegidos por la Constitución. Los mecanismos de protección de los consumidores y usuarios son aplicables a los servicios públicos, en particular, los Servicios Sociales, ya que se considera “usuario” toda persona que utiliza o disfruta, como destinatario final, de servicios (incluyendo los sociales), cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los facilitan o expiden.

### **1. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE SU SALUD, CALIDAD DE VIDA Y SEGURIDAD**

La Constitución atribuye a los poderes públicos la organización y tutela de la salud pública, tanto a través de medidas preventivas, como de las prestaciones y servicios necesarios. Asimismo, deben garantizar mediante procedimientos eficaces, la salud y la seguridad.

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, reconoce como un derecho básico de los consumidores y usuarios, la protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad (artículo 8).

En el artículo 11 y siguientes se establecen medidas específicas para la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

*En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:*

- *Que los productos, actividades y servicios puestos a su disposición, no impliquen riesgos para su salud o seguridad.*
- *Que las Administraciones públicas lleven a cabo la vigilancia necesaria, para evitar que los productos, servicios y actividades propios de los servicios sociales, bien sea de titularidad o gestión pública o privada, puedan provocar riesgos para su salud o seguridad.*
- *Que las Administraciones públicas adopten las medidas necesarias y proporcionadas para la desaparición de riesgo para la salud y seguridad de consumidores y usuarios, incluso la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas.*

## **2. DERECHO A LA INFORMACIÓN**

La Constitución Española, en su artículo 51, compromete a todos los poderes públicos a promover la información a consumidores y usuarios; y es reconocido como un derecho básico de éstos en el artículo 8 del Real Decreto Legislativo 1/2007.

Como usuario de los servicios sociales, Vd. tiene derecho a ser informado, antes del inicio del servicio, de sus derechos y obligaciones, así como de las características y normativa del servicio.

*En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:*

- *Una información suficiente y eficaz sobre los servicios sociales y los requisitos necesarios para su acceso, así como sobre otros recursos de protección social a los que pueda tener derecho.*
- *Que la información sea clara y concisa.*
- *Disponer de intérprete en caso de no entender el idioma o por motivos de discapacidad sensorial.*
- *Que se le informe del precio que debe de satisfacer por el servicio, y que las modificaciones que se produzcan se le comuniquen con antelación suficiente.*
- *Que se le facilite toda la orientación necesaria sobre las características y condiciones del centro, servicio o prestación que Vd. pueda solicitar o recibir.*

## **3. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE SUS LEGÍTIMOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES**

La Constitución Española, en su artículo 51, encomienda a los poderes públicos la protección, mediante procedimientos eficaces, de los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios.

Las prestaciones propias de cada servicio, las condiciones y garantías que nos sean ofrecidas, y en particular, la defensa frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos, es decir, cualquier estipulación que no hayamos negociado individualmente, que cause en perjuicio del usuario un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de ambas partes, han sido objeto de un desarrollo normativo de criterios, derechos y obligaciones, con el fin de configurar esa protección.

El Real Decreto Legislativo 1/2007 en el artículo 80 y siguientes, regula todo lo relativo a las cláusulas abusivas y las cláusulas no negociadas individualmente.

*En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:*

- *Que las cláusulas, condiciones o estipulaciones que se apliquen a la oferta o promoción de cualquier servicio, así como toda cláusula no negociada individualmente,*

*bien facilitadas por las Administraciones públicas o las entidades y empresas de ellas dependientes, cumplan los siguientes requisitos:*

- *Concreción, claridad y sencillez en la redacción.*
- *Entrega de un recibo justificante, copia o documento acreditativo.*
- *Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que excluye la utilización de cláusulas abusivas.*
- *En caso de duda prevalecerá la interpretación más favorable para el usuario.*
- *No remisión a textos o documentos de los que no exista constancia que hayan sido facilitados al usuario.*
- *Que se tenga por no puesta, es decir, como si no existiera, toda cláusula que pueda considerarse abusiva con arreglo a las leyes.*
- *Un certificado que acredite la utilización de los servicios sociales.*
- *Que la negativa del usuario a someterse a un sistema arbitral distinto al de consumo, no pueda impedir la celebración del contrato principal.*
- *Que no se le exijan trámites, documentos o mediaciones sin utilidad para el usuario a costes desproporcionados.*

#### **4. DERECHO A EXIGIR LA RESPONSABILIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y DEL PERSONAL A SU SERVICIO**

La Constitución en el artículo 106.2 recoge el derecho de las personas a ser indemnizadas por las lesiones que puedan sufrir en sus bienes y derechos, salvo en casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos. Siempre que una persona sufra un daño injustificado como consecuencia de un funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, tiene derecho a exigir una responsabilidad patrimonial por ello.

La Ley 30/1992 de 26 de noviembre, en relación con el Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común, y el Real Decreto 429/1993 de 26 de marzo, por el que se aprueba el reglamento de los procedimientos de las administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial, establecen los procedimientos a seguir para el reconocimiento por la Administración del derecho a indemnización por los daños y perjuicios sufridos por los ciudadanos debido a un funcionamiento normal o anormal de un servicio público.

*En el ejercicio de este derecho, el usuario puede exigir:*

*El derecho a ser indemnizado por toda lesión o perjuicio que sufra en sus bienes o derechos, siempre que supongan un daño efectivo, evaluable económicamente e individualizable, siempre que dicha lesión sea imputable a la Administración Pública y del personal a su servicio, y que no se deban a fuerza mayor, o aunque se hubieran previsto, fueran inevitables.*

### **C) VÍAS DE RECLAMACIÓN**

Los derechos de los servicios sociales deben estar protegidos de manera efectiva. Frente a cualquier vulneración de derechos existen diferentes vías de reclamación:

De esta manera, son tres los ejes a través de los cuales se va a desarrollar el estudio de los derechos de los usuarios de los servicios sociales:

- El arbitraje de consumo como medio de resolución de conflictos extrajudicial.
- El procedimiento administrativo.
- La vía judicial.

## **EL ARBITRAJE DE CONSUMO**

Actualmente, la manera más rápida y económica para reclamar una pretensión es el Arbitraje de Consumo. Sin embargo, para que una reclamación por daños pueda resolverse a través del Sistema Arbitral de Consumo, se necesita que la empresa o institución que ha producido el daño, muestre su consentimiento por escrito para que el conflicto se resuelva a través del arbitraje.

Pero, en el caso de los Servicios Sociales prestados por la Administración, no existe en la actualidad este consentimiento, ya que en el caso de las Administraciones públicas existe una limitación para la práctica del arbitraje en materia de consumo, debido a que la Ley General Presupuestaria prohíbe expresamente que la Hacienda Pública efectúe transacciones respecto a sus derechos y haberes, dejando únicamente la salvedad de que el consentimiento se produzca por acuerdo del Consejo de Ministros o Consejo de Gobierno de las Comunidades Autónomas y dictamen favorable del Consejo de Estado u órgano homólogo de la Comunidad Autónoma.

Cuestión diferente es que las diferentes empresas prestadoras de estos servicios, sí estén adheridas al Sistema Arbitral de Consumo. Si esas empresas estuvieran adheridas, el conflicto se resolvería mediante arbitraje, sin tener que acudir a la vía judicial. El laudo que emite el Colegio arbitral sería de obligado cumplimiento, como si se tratara de una sentencia judicial.

## **EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

Los servicios sociales se pueden prestar directamente por las Administraciones públicas, o indirectamente, por entidades particulares mediante fórmulas de concierto.

En principio, la potestad sancionadora de la Administración en este ámbito será sólo de plena aplicación en el caso de la prestación directa por parte de la propia Administración.

En cuanto a las empresas o entidades prestadoras de los servicios, se verán sujetas a las potestades inspectoras, de control y sancionadoras de la Administración. También habrá que fijarse en el convenio suscrito entre la Administración y la empresa o entidad prestadora del servicio.

Si el usuario detecta alguna vulneración de sus derechos, debe de comunicarlo a la Administración, a fin de que se inicie un procedimiento administrativo sancionador. El procedimiento administrativo para imponer una sanción consta de dos fases diferenciadas:

- Instrucción: Se instruye el procedimiento y se acumulan pruebas que determinen los hechos sancionables.
- Resolución: se eleva el expediente junto con la propuesta de resolución al órgano competente para dictar la resolución definitiva.

Entre ambas fases habrá un periodo de alegaciones. Dictada la resolución motivada por el órgano competente que ponga fin a la vía administrativa, sólo cabrá recurso de reposición con carácter potestativo y, en el plazo de dos meses se podrá interponer el recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo.

## **LA VÍA JUDICIAL**

Cuando ni a través del arbitraje voluntario ni a través de la reclamación administrativa, el usuario ve satisfechas sus peticiones, la única solución posible es acudir a la vía judicial.

A nivel europeo, puede acudir tanto al Consejo de Europa como al Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas.

En el ámbito nacional, existen diferentes vías de protección del ciudadano, también aplicable al usuario de los servicios sociales, que se enumeran a continuación:

**-Jurisdicción civil:** Pueden utilizarse los procedimientos previstos en la Ley de Enjuiciamiento Civil.

**-Jurisdicción Penal:** Ante la comisión de delitos o faltas relativos al ejercicio de los derechos fundamentales, el usuario puede interponer la correspondiente denuncia o querrela ante el Juzgado de Instrucción.

**-Jurisdicción Contencioso-Administrativa:** Es la jurisdicción más utilizada en materia de servicios sociales, después de recurrir en vía administrativa y una vez firme el acto administrativo, para poder ejercitar la acción en vía judicial frente a la vulneración de un derecho, deberá interponerse el recurso Contencioso-Administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo.

Si fuera preciso la intervención de Abogado y Procurador para reclamar frente a esa vulneración de derechos, y el usuario no pudiera hacer frente a los honorarios de los mismos, puede solicitar el derecho a la asistencia jurídica gratuita.

### **Derecho a la asistencia jurídica gratuita**

Si la persona que debe interponer el recurso en el Juzgado, no dispone de medios suficientes para litigar, podrá solicitar el derecho a la asistencia jurídica gratuita, en cuyo caso, se le nombrarán Abogado y Procurador del Turno de Oficio. El Gobierno de España fija anualmente el nivel de ingresos económicos que no se pueden superar para obtener el derecho a la asistencia jurídica gratuita, utilizando a tales efectos el Indicador de Precios Múltiples (IPREM). En el año 2009, no se pueden superar unos ingresos brutos anuales por unidad familiar de 14.762,72 €. Además de los ingresos, han de acreditarse las titularidades de bienes inmuebles, certificados de saldos bancarios, etc.

Dicha solicitud del derecho a la asistencia jurídica gratuita, se efectúa en el Servicio de Orientación Jurídica, dependiente del Colegio de Abogados de su localidad.



## **II.- DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA**

### **A) EL DERECHO SUBJETIVO**

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia –conocida como Ley de Dependencia–, se crea con el objetivo final de “atender las necesidades de aquellas personas que, por encontrarse en situación de especial vulnerabilidad, requieren apoyos para desarrollar las actividades esenciales de la vida diaria, alcanzar una mayor autonomía personal y poder ejercer plenamente sus derechos de ciudadanos.”

Se trata de una norma de singular relevancia social por los sujetos a los que va destinada. Su importancia quedó patente desde el momento de su elaboración, siendo objeto de numerosos e intensos debates, no sólo en el ámbito parlamentario, sino también en el de los colectivos implicados. Uno de los puntos más polémicos que suscitó su redacción fue el reconocimiento de derechos subjetivos en el texto legal, que no se limitaba a formular una declaración de intenciones o una afirmación de principios generales.

En el texto final de la ley muchas de estas insuficiencias iniciales han encontrado el tratamiento normativo que garantiza la efectividad de los derechos, al definirlos con un grado suficiente de concreción y al establecer, a su vez, tanto la correlativa obligación de la Administración para satisfacerlos, como el procedimiento para realizarlos.

Muchos de los derechos recogidos en la Ley ya tienen su reconocimiento en la Constitución Española y en distintas normas, tanto de carácter civil como administrativo o procesal, por lo que la Ley de Dependencia sólo viene a reafirmar lo previsto en ellas. En todo caso, ya que el legislador ha optado por esa reafirmación normativa específica, es conveniente reflejarlo en la ley. Pero la clave jurídica para que los derechos subjetivos se conviertan en hechos efectivos, se encuentra en conectar su reconocimiento sobre el papel con las actuaciones que se recogen en el capítulo de Prestaciones y Catálogo de servicios de atención del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

La Ley de Dependencia reconoce como titulares de los derechos a todos los españoles que se encuentren en situación de dependencia en alguno de los grados establecidos. Además, tienen que haber residido en territorio español durante cinco años y al menos dos de ellos inmediatamente anteriores a la presentación de la solicitud. En caso de menores de cinco años el periodo citado se exige a quien ejerza su guarda y custodia. También son titulares los extranjeros que reúnan los requisitos citados y si cumplen con la Ley de Extranjería, Tratados y Convenios internacionales o, en caso de tratarse de menores, la Ley del Menor.

Es el propio interesado, o un familiar o representante, quien debe iniciar el procedimiento, presentando la correspondiente solicitud ante la Administración de la Comunidad Autónoma. Como es obvio, antes de acceder a prestaciones y servicios, es preciso que se haya valorado y reconocido la situación de dependencia.



## **B) DERECHOS Y OBLIGACIONES**

Las personas que se encuentren en situación de dependencia, independientemente de su lugar de residencia en España, tienen derecho a acceder a las prestaciones y servicios recogidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en igualdad de condiciones.

Las personas dependientes tienen derecho a que se garanticen y respeten todos los derechos vigentes en nuestro ordenamiento jurídico; pero, asimismo, las personas en situación de dependencia (o las personas o familiares que los representen) tiene una serie de obligaciones con respecto a la Administración Pública.

### **DERECHOS**

Las personas dependientes disfrutan de todos los derechos recogidos en nuestras leyes y, en especial, los siguientes:

- 1.- A disfrutar de los derechos humanos y libertades fundamentales, con pleno respeto de su dignidad e intimidad.
- 2.- A recibir, en términos comprensibles y accesibles, información completa y continuada relacionada con su situación de dependencia.
- 3.- A ser advertido de si los procedimientos que se le apliquen pueden ser utilizados en función de un proyecto docente o de investigación, siendo necesaria la previa autorización, expresa y por escrito, de la persona en situación de dependencia o quien la represente.
- 4.- A que sea respetada la confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- 5.- A participar en la formulación y aplicación de las políticas que afecten a su bienestar, ya sea a título individual o mediante asociación.
- 6.- A decidir, cuando tenga capacidad de obrar suficiente, sobre la tutela de su persona y bienes, para el caso de pérdida de su capacidad de autogobierno.
- 7.- A decidir libremente sobre el ingreso en centro residencial.
- 8.- Al ejercicio pleno de sus derechos jurisdiccionales en el caso de internamientos involuntarios, garantizándose un proceso contradictorio.
- 9.- Al ejercicio pleno de sus derechos patrimoniales
- 10.- A iniciar acciones administrativas y jurisdiccionales en defensa del derecho que reconoce la presente Ley en el apartado 1 de este artículo. En el caso de los menores o personas incapacitadas judicialmente, estarán legitimadas para actuar en su nombre quienes ejerzan la patria potestad o quienes ostenten la representación legal.
- 11.- A la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, en cualquiera de los ámbitos de desarrollo y aplicación de esta Ley.
- 12.- A no sufrir discriminación por razón de orientación o identidad sexual.

## **OBLIGACIONES**

Las personas dependientes y, en su caso, las personas que los representen están obligados a:

- 1.- Suministrar toda la información y datos que les sean requeridos por las Administraciones competentes para la valoración de su grado y nivel de dependencia.
- 2.- Comunicar todo tipo de ayudas personalizadas que reciban.
- 3.- Aplicar las prestaciones económicas a las finalidades para las que fueron otorgadas.
- 4.- Cualquier otra obligación prevista en la legislación vigente.

## **C) VÍAS DE RECLAMACIÓN**

### **PROTOCOLO**

La valoración de la dependencia se inicia con una solicitud, bien del dependiente o de un familiar o representante.

Una vez hecho el reconocimiento y efectuada la valoración por los órganos de valoración de la Comunidad Autónoma, recibiremos una Resolución en la que se establece el grado y nivel de dependencia reconocido, y se nos informa del cuadro de prestaciones y servicios que nos pueden corresponder. Igualmente se acordará dar traslado a los servicios sociales correspondientes del sistema público para la elaboración de la propuesta del Plan Individual de Atención.

### **RECURRIR LA RESOLUCIÓN**

En dicha resolución se nos informa que, si no estamos de acuerdo con la misma, se puede presentar recurso de alzada en el plazo de un mes ante la consejería de servicios sociales de la Comunidad Autónoma, ya que si transcurre el plazo del mes sin haberlo presentado la resolución ya es firme.

Es necesario que sepamos como redactar y fundamentar ese recurso, para cuya interposición no es obligatoria la intervención de Abogado, pero sí conveniente, a fin de poder argumentar suficientemente los motivos por los que no estamos de acuerdo con la resolución.

Contra la resolución del recurso de alzada, ya no cabe otro recurso administrativo, salvo el recurso extraordinario de revisión, en algunos supuestos.

Por ello, una vez que se resuelva el recurso de alzada (que agota la vía administrativa), solamente podremos interponer potestativamente el recurso de reposición ante el mismo órgano que hubiera resuelto el de alzada, o bien impugnarlo directamente ante la jurisdicción contencioso-administrativa en el plazo de dos meses.

Para interponer este recurso contencioso-administrativo, necesariamente deberemos de contratar los servicios de un abogado (es obligatoria su intervención), ya que dicho recurso se presenta ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo.

Debemos de plantearnos que, ello supone un coste elevado y meses de tiempo de espera hasta que el Juez dicte la correspondiente sentencia.

Con posterioridad a la resolución del reconocimiento de la situación de dependencia, si no la hemos recurrido, recibiremos otra resolución en la que se nos notifica el Programa Individual de Atención, y se nos determinará el recurso disponible más adecuado a las circunstancias y necesidades de la persona dependiente. Dicha resolución, dispone de los mismos recursos y plazos para su impugnación que los expuestos anteriormente.

### **DERECHO A LA ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA**

Si la persona que debe interponer el recurso en el Juzgado, no dispone de medios suficientes para litigar, podrá solicitar el derecho a la asistencia jurídica gratuita, tal y como se ha expuesto en las vías de reclamación de los usuarios de los servicios sociales.