



Lectura fácil

Los derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de la Región de Murcia

Versión del texto accesible en lectura fácil

Derechos y obligaciones

incluidos en la Ley de Servicios Sociales

de la Región de Murcia

Edita:



Región de Murcia
Vicepresidencia y Consejería de Mujer,
Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social
y Transparencia.

Secretaría General



información
accesible

Adaptación a lectura fácil:

Servicio de información accesible



**Plena
inclusión**
Región de Murcia

40 años

de Plena inclusión Región de Murcia

www.plenainclusionmurcia.org



© Logo europeo de la lectura fácil.

Más información en www.easy-to-read.eu.

Índice

1 ¿Qué es esta guía?	4
2 ¿Cómo leer esta guía?.....	5
3 ¿Qué son los Servicios Sociales?	7
4 ¿Para quién son los derechos y deberes?.....	8
5 ¿Qué pasa si no se cumple un derecho o un deber?	9
6 ¿Cómo denunciar que no se cumple un derecho?.....	10
7 Los derechos.....	11
8 Los deberes	17
9 Glosario.....	21

1 ¿Qué es esta guía?

Esta guía es una explicación de un documento oficial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Esta explicación es accesible para más personas porque está escrita en lectura fácil.

La lectura fácil es una técnica para hacer textos más fáciles de entender.

La lectura fácil es muy útil para personas con discapacidad intelectual, pero también para personas mayores o para cualquier persona con dificultades para entender un documento oficial.

Esta guía cumple la Norma UNE 135101:2018 EX de lectura fácil. Personas con discapacidad intelectual han participado en la validación de su contenido.

El título completo del documento que se explica es: "Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de la Región de Murcia".

El documento completo se puede leer en la página web de la Comunidad Autónoma: www.carm.es

2 ¿Cómo leer esta guía?

Esta guía ayuda a entender el documento oficial de la Comunidad Autónoma.

- En cada capítulo de esta guía está el nombre del apartado del documento oficial en el que aparece la información que se explica. Así puedes saber más leyendo el documento oficial.



Este dibujo te avisa de dónde encontrar la información en el documento oficial.

- Esta guía incluye enlaces a páginas web. Si estás leyéndola en el ordenador o en la tableta, puedes hacer clic sobre los enlaces para abrir páginas web y documentos en Internet. Los enlaces están en palabras en color y subrayadas. Aquí tienes un ejemplo: [enlace a la carta completa.](#)

- Esta guía incluye explicaciones de palabras difíciles de entender.

Cuando veas una palabra con letra más gruesa como en el ejemplo, encontrarás a la derecha un recuadro con una explicación.

Aquí puedes ver el **ejemplo.**



Ejemplo:

Esto es un ejemplo de explicación de una palabra.

Recuerda:

Esta guía no sustituye al documento oficial.

Puedes leer y descargar el documento oficial
en Internet con este enlace:

<https://murciasocial.carm.es/web/guest/-/decreto-por-el-que-se-aprueba-la-carta-de-derechos-y-deberes-de-las-personas-usuarias-de-los-servicios-sociales-de-la-region-de-murcia>

3 ¿Qué son los Servicios Sociales?

Los Servicios Sociales son un conjunto de actividades para ayudar a las personas cuando tienen más dificultades.

Los Servicios Sociales incluyen centros de atención, ayudas económicas o apoyos, entre otros muchos servicios y actividades.

El objetivo es que todas las personas tengan las mismas oportunidades para tener una vida digna.

Una vida digna incluye tener buena salud, buenas condiciones de vida y poder tomar tus propias decisiones.

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia tiene un sistema de Servicios Sociales y una Ley que dice cómo son.

La Ley se llama 'Ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia'.

Esta Ley se puede leer en Internet [en este enlace](#).

Esta Ley nos da derechos y obligaciones a todas las personas de la Región de Murcia.

Vamos a explicar esos derechos y obligaciones.

4 ¿Para quién son los derechos y deberes?

Los derechos y deberes son para todas las personas que usan los Servicios Sociales de la Región de Murcia.

En ese documento les llamamos personas usuarias.

Las personas usuarias pueden ser:

- personas que van a un centro de atención.
Por ejemplo, un centro de día.
- personas que reciben apoyos.
Por ejemplo, la atención domiciliaria.
- personas que reciben una ayuda económica.
Por ejemplo, una ayuda para comprar comida.

Estos centros, apoyos y ayudas económicas pueden venir de organizaciones públicas o privadas.

- Las organizaciones públicas son de la Administración.
Por ejemplo, de un Ayuntamiento o de la Comunidad Autónoma.
- Las organizaciones privadas son de personas particulares, organizaciones o de empresas que trabajan para la Administración.
Por ejemplo, las asociaciones y fundaciones que gestionan centros.

5 ¿Qué pasa si no se cumple un derecho o un deber?

Cuando los Servicios Sociales no cumplen un derecho o cuando una persona no cumple un deber, pueden ser castigados.

El incumplimiento de un derecho o de un deber se llama infracción. El castigo por una infracción se llama sanción.

La Ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia dice cuáles son las infracciones y las sanciones para los centros o para las personas en cada caso.



Toda la información sobre las infracciones y las sanciones está en la 'Ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia'.

Está en un apartado que se llama

'Título XI. Régimen de infracciones y sanciones'.

Puedes leer y descargar la Ley [en este enlace](#).

6 ¿Cómo denunciar que no se cumple un derecho?

Cuando los Servicios Sociales no cumplen un derecho de este documento, pueden presentar una **queja**:

- las personas usuarias,
- sus representantes
- o sus familiares

Queja:

Acción por la que una persona protesta por algo.

La queja se presenta a:

- los responsables de centros o servicios o
- a la Administración responsable de ese centro o servicio.

7 Los derechos



Los derechos se explican en el Capítulo 2 del documento oficial.

Los derechos de las personas usuarias de los Servicios Sociales de la Región de Murcia son:

- 1- Derecho de acceso.
- 2- Atención personalizada.
- 3- Calidad de los servicios.
- 4- Intimidad y confidencialidad.
- 5- Derecho a la información.
- 6- Acceso a la información personal.
- 7- Derecho a la participación.
- 8- Derecho a decidir sobre su futuro.
- 9- Profesional de referencia.
- 10- Atención individualizada.
- 11- Libertad de elección del servicio.
- 12- Derecho a la renuncia.
- 13- Derecho a la atención urgente.
- 14- Derecho a la atención domiciliaria.
- 15- Derecho de queja.
- 16- Intervención en órganos de participación.

Vamos a explicar cada uno de los derechos a continuación.

1- Acceder a los servicios

Es el derecho de cada persona a acceder a los servicios que necesita. Este derecho es igual para todas las personas: no importa si son hombres o mujeres, no importa su raza ni su religión ni su orientación sexual.

2- Atención personalizada

Cada persona necesita apoyos diferentes. Cada persona usuaria tiene derecho a recibir los apoyos que necesita.

Los apoyos tendrán en cuenta toda la vida de cada persona: su salud, su educación y sus relaciones, entre otras muchas cosas.

Todas tenemos derecho a tener un plan con nuestros apoyos. Este plan se llama 'Programa Individual de Atención Social'.

3- Servicios de calidad

Es el derecho a que los servicios tengan calidad.

La calidad significa que ayudan a la persona usuaria a incluirse en la sociedad.

Los servicios con calidad son de la mejor forma posible y mejoran cada día.

4- Información

Todas las personas tienen derecho a saber qué servicios sociales hay en la Región de Murcia y quién puede aprovecharlos.

Tenemos derecho a esta información.

La información tiene que ser fácil de entender.

Cada persona tiene derecho a recibir la información de la forma en que la necesita:

- en **Braille**,
- en lengua de signos,
- en lectura fácil,
- o de otras formas.

Braille:

Sistema de escritura en relieve que sirve para que las personas con discapacidad visual puedan leer usando la mano.

5- Evaluación

Una evaluación de una persona es la explicación de cómo está y qué es lo que necesita.

Todas las personas tenemos derecho a una evaluación. La evaluación tiene que ser fácil de entender.

6- Segunda opinión

Las personas usuarias pueden pedir otra evaluación a otro profesional si no les parece bien la primera.

7- Elegir el servicio

Cada persona puede elegir dónde y cómo recibir los apoyos que necesita entre todos los disponibles.

8- Profesional de referencia

En los **Servicios Sociales de Atención Primaria**, cada persona tiene un o una profesional de referencia. Eso significa que siempre le atiende la misma persona.

Además, cada persona usuaria puede cambiar de profesional de referencia cuando quiera.

Servicios Sociales de Atención Primaria:

Son la parte de la organización de los Servicios Sociales que atiende primero a las personas cuando necesitan información.

9- Atención domiciliaria

Cuando una persona no puede salir de casa, tiene derecho a que le atiendan en casa su profesional de referencia.

10- Atención urgente

Algunas personas necesitan que les atiendan antes.

Las personas con necesidades más urgentes tienen derecho a atención **urgente**.

Urgente:

Algo que no puede esperar porque es muy grave y necesita atención lo antes posible.

11- Decidir sobre su futuro

Cada persona puede hacer un documento con instrucciones para las personas que le cuidan.

Estas instrucciones se hacen para el futuro.

Es un documento que se hace

antes de que la persona ya no puede comunicarse.

Este documento se llama 'Documento de instrucciones previas'.

12- Renunciar

La persona usuaria puede **renunciar** a los apoyos y ayudas económicas cuando quiera.

Este derecho tiene límites en la Ley para algunas personas con discapacidad.

Es decir, hay cosas a las que no pueden renunciar.

Renunciar:

Abandono por propia voluntad de algo que una persona posee o a lo que tiene derecho.

13- Intimidad y confidencialidad

La intimidad es el espacio privado de una persona que hay que respetar.

Todas las personas usuarias de los Servicios Sociales tienen derecho recibir apoyos con intimidad.

La confidencialidad significa que los datos de cada persona solo se pueden usar para el trabajo de los Servicios Sociales y para nada más.

14- Acceso a la información personal

Toda la información personal de cada persona y la lista de los servicios que ha usado se guarda junta.

El conjunto de toda su información se llama expediente.

La persona usuaria puede ver su expediente cuando quiera.

15- Queja

Las personas usuarias pueden presentar quejas, reclamaciones y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios Sociales.

También tienen derecho a tener respuesta a estas quejas, reclamaciones o sugerencias.

16- Participar

Todas las personas usuarias pueden opinar en las decisiones de los servicios.

Los centros y servicios tienen formas para que las personas opinen y decidan en sus actividades.

8 Los deberes



Los derechos se explican en el Capítulo 3 del documento oficial.

Los deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de la Región de Murcia son:

- 1- Asistir e informar.
- 2- Cumplir los objetivos.
- 3- Pagar una parte del servicio.
- 4- Conocer y cumplir las normas.
- 5- Respetar a las personas.
- 6- Cuidar los centros y los materiales.
- 7- Devolver dinero cuando es necesario.
- 8- Cumplir el Programa Individual de Atención Social.

Vamos a explicar cada uno de los deberes a continuación.

1- Asistir e informar

La persona usuaria tiene que ir a sus citas.

Además, la persona tiene que informar a su centro o servicio cuando cambian su situación.

Por ejemplo, tiene que informar cuando cambian sus ingresos económicos.

En el documento oficial, este deber se llama 'Deber de comparecer'.

2- Cumplir los objetivos

La persona usuaria tiene que gastar las ayudas económicas sólo en los objetivos de la ayuda.

Si gasta el dinero en otras cosas lo tendrá que devolver.

En el documento oficial, este deber se llama 'Deber de cumplimiento de fines'.

3- Pagar una parte del servicio

Algunos servicios cuestan dinero a la persona usuaria.

Cada persona tiene que pagar una parte de esos servicios o ayudas.

Este pago se llama 'copago'.

En el documento oficial, este deber se llama 'Deber de copago'.

4- Conocer y cumplir las normas y procedimientos

Todas las personas usuarias tienen que conocer las normas y procedimientos de sus centros, servicios, apoyos o ayudas económicas.

Procedimiento:

Manera de hacer algo que sigue unos pasos y unas instrucciones.

Todas las personas tienen que cumplir estas normas. Los centros y servicios tienen formas para que las personas opinen y decidan en sus actividades.

En el documento oficial, estos deberes se llaman 'Deber de cumplimiento' y 'Normas de procedimiento'.

5- Respetar a las personas

Todas las personas usuarias tienen que respetar a las demás personas usuarias y a los profesionales de los Servicios Sociales.

6- Cuidar los centros y los materiales

Todas las personas usuarias tienen que cuidar los centros y los materiales. Tienen que usar bien los materiales y seguir las instrucciones de uso.

7- Devolver dinero cuando es necesario

Si una persona recibe una ayuda económica que no es suya, tiene que devolver el dinero.

En el documento oficial, este deber se llama 'Deber de devolución'.

8- Cumplir el Programa Individual de Atención Social

Cada persona usuaria tiene que cumplir su Programa Individual de Atención Social, aunque puede pedir que se revise si hay algún cambio en su vida.

9 Glosario

Aquí tienes todas las explicaciones de algunas palabras que se explican en esta guía:

Servicios Sociales:

Los Servicios Sociales son un conjunto de actividades para ayudar a las personas con más dificultades.

Los Servicios Sociales incluyen centros de atención, ayudas económicas o acompañamiento, entre otras muchas actividades.

El objetivo es que todas las personas tengan las mismas oportunidades para tener una vida digna.

Infracción.

Una infracción es un incumplimiento de un derecho o de un deber.

Queja:

Acción por la que una persona protesta por algo.

Sanción:

Una sanción es un castigo por hacer una infracción.

Programa Individual de Atención Social:

Es un documento con el plan de los Servicios Sociales para una persona. La persona tiene el deber de cumplirlo. También puede pedir que se revise.

Documento de instrucciones previas:

Es un documento oficial
en que una persona dice
cómo quiere que le cuiden
cuando no pueda comunicarse.

Copagar, copago:

Copagar es pagar una parte del dinero
que cuesta un servicio o una ayuda.
Esa parte de dinero que paga la persona usuaria
se llama copago.

Procedimiento:

Manera de hacer algo que sigue unos pasos y unas instrucciones.

Renunciar:

Abandono por propia voluntad de algo
que una persona posee o a lo que tiene derecho.

Urgente:

Algo que no puede esperar
porque es muy grave
y necesita atención
lo antes posible.