



GIZARTE ZERBITZUETAKO ERABILTZAILEEN ESKUBIDE ETA BETEBEHARRAK

ESKUBIDEAK

- > Gizarte-zerbitzuak berdintasunean, duintasunean eta pribatutasunean **eskuratzeko eskubidea**.
- > Emandako eta espedienteen jasotako norberaren datuak **isilean gordetzeko eskubidea**.
- > **Autonomia izateko eskubidea eta** ostatu batean edo egoitza-zentro batean sartzeko onespenean **libre emateko edo ukatzeko eskubidea**.
- > Ezintasunaren etorkizuneko egoeren aurrean, izan ditzakezun laguntza edo zaintzen inguruan alde aurretik **argibideak emateko eskubidea**.
- > Emandako prestazio eta zerbitzuei **uko egiteko eskubidea**.
- > **Informazioa izateko eskubidea**, babes sozialeko sarearen zerbitzuetara, prestazioetara eta esku-hartzeetara sartzeko eta haiek ahalik eta egokien eta ondoen erabiltzeko.
- > Erreferentziako profesional bat **izendatuta izateko eskubidea**.
- > Zure premien ebaluazioa arrazoizko denboraren barruan **egiteko eskubidea**, hala behar izanez gero, zure premiei erantzuteko zerbitzu eta prestazio egokienak izatea bermatzearen.
- > **Parte hartzeko eskubidea** eta informazioa, iradokizun eta dauden kezak eskuratzeko **eskubidea**.
- > Zure kasuarentzat egokiena den zerbitzu-mota modu askean **hautatzeko eskubidea**.
- > EAEko bi hizkuntza ofizialetako edozein hizkuntzatan **artatuak izateko eskubidea**.

BETEBEHARRAK

- > Prestazio eta zerbitzuetarako ezarritako arauak, betekizunak, baldintzak eta prozedurak **betetzea** eta arreta pertsonalizatuko plana errespetatzea.
- > Erreferentziako profesionalari **ematea** zure egoera pertsonalaren, familiaren eta baldintza ekonomikoen inguruan behar den egiazko informazioa.
- > Prestazioak emandako helbururako **erabiltzea**.
- > Hala behar izanez gero, prestazioaren edo zerbitzuaren kostua finantzatzen **laguntzea**.
- > Antolakuntza-arauak eta bizikidetzarauak **ezagutzea eta betetzea**.
- > Pertsona erabiltzaileei eta profesionalari onartutako eskubide guztiak **errespetatzea** eta diskriminaziozkoa ez den portaera izatea.
- > Gizarte-zerbitzuen ondasun higigarriak eta instalazioak **errespetatzea** eta behar bezala erabiltzea.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS SOCIALES

DERECHOS

- > **Derecho al acceso** a los servicios sociales en condiciones de igualdad, dignidad y privacidad.
- > **Derecho a la confidencialidad** de los datos de carácter personal que aportes y obren en el expediente.
- > **Derecho a la autonomía y a dar o denegar** tu consentimiento libre para ingresar en un alojamiento o centro residencial.
- > **Derecho a dar instrucciones** previas para situaciones futuras de incapacidad respecto a asistencia o cuidados que se te puedan procurar.
- > **Derecho a renunciar** a prestaciones y servicios concedidos.
- > **Derecho a la Información**, para acceder a los servicios, prestaciones e intervenciones de la red de protección social y hacer de ellos el uso más adecuado y óptimo.
- > **Derecho a tener asignado** un/a profesional de referencia.
- > **Derecho a que se realice**, en plazos razonables de tiempo, una evaluación de tus necesidades, a fin de garantizar, en su caso, el acceso a los servicios y prestaciones que resulten más adecuados para responder a las mismas.
- > **Derecho a participar** y a acceder a los cauces de información, sugerencia y queja existentes.
- > **Derecho a escoger** libremente el tipo de servicio más adecuado a tu caso.
- > **Derecho a ser atendidas** en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la CAPV.

DEBERES

- > **Cumplir** las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos para las prestaciones y servicios y respetar el plan de atención personalizada.
- > **Facilitar** al/la profesional de referencia la información necesaria y veraz sobre tus circunstancias personales, familiares y económicas.
- > **Destinar** las prestaciones a la finalidad para la que sean concedidas.
- > **Contribuir**, en su caso, a la financiación del coste de la prestación o servicio.
- > **Conocer y cumplir** las normas reguladoras de la organización y normas de convivencia.
- > **Respetar** todos los derechos reconocidos a las personas usuarias y profesionales, manteniendo un comportamiento no discriminatorio.
- > **Respetar** y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los servicios sociales.