

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejo de Gobierno

**4269 Decreto n.º 143/2022, de 28 de julio, por el que se aprueba la Carta de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios Sociales de la Región de Murcia.**

La nueva Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia ha establecido un conjunto de derechos y obligaciones para las personas usuarias de los distintos centros y servicios.

Su reconocimiento implica que las personas titulares podrán reclamar el cumplimiento efectivo de esos derechos y deberán observar esos deberes, y que las administraciones y entidades que prestan los servicios han de adoptar cuantas medidas sean precisas para que sean conocidos y aplicados.

La Ley 3/2021, de 29 de julio, establece en su artículo 11 que se ha de aprobar una Carta de Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales, garantizando la máxima difusión de su contenido en todo el ámbito del Sistema de Servicios Sociales; especificando que se redactará de forma sencilla y clara, utilizando un lenguaje comprensible y, si fuera necesario, se redactará con sistemas alternativos o aumentativos de comunicación. Por su parte, la Disposición final tercera (Desarrollo reglamentario y Planificación) establece en su apartado segundo que el Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, a propuesta de la consejería competente en materia de servicios sociales, en el plazo máximo de un año a partir de la entrada en vigor de esta Ley, procederá a la elaboración y aprobación mediante decreto del Mapa de Servicios Sociales y la Carta de Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales.

El presente Decreto pretende por tanto dar transparencia y máxima información a las personas usuarias sobre sus derechos y deberes en relación al Sistema de Servicios Sociales en la Región de Murcia, con formatos accesibles que faciliten su conocimiento por la ciudadanía, y garantizando la máxima difusión de su contenido.

El eje central del texto es garantizar que la totalidad de las personas usuarias de los servicios sociales puedan acceder, comprender, entender y conocer el conjunto de derechos y obligaciones que la Ley establece, sin que las diferencias educativas, las situaciones de discapacidad, o las diferencias culturales e idiomáticas constituyan un obstáculo en el acceso a ese conocimiento. Son por tanto objetivos del Decreto:

- Compilar y sistematizar en un único texto el conjunto de derechos y deberes fijados en la Ley, facilitando su conocimiento por las distintas administraciones, por las personas usuarias, por los profesionales que puedan tener relación directa o indirecta en las prestaciones y por la sociedad en general.

- Facilitar la difusión e interiorización de los mismos de un modo que resulte comprensible a la población destinataria.

- Proporcionar seguridad jurídica en el ámbito de la gestión y el funcionamiento de los distintos centros y servicios.
- Proveer de máxima información a las personas usuarias sobre sus derechos y deberes en relación al Sistema de Servicios Sociales, en tantos formatos, códigos, idiomas y medios como resulte necesario para facilitar su conocimiento y uso.

El Decreto se estructura en cuatro capítulos y 42 artículos, además se incluye como anexo la versión en lectura fácil. Serán objeto de publicación en el portal "Murcia Social" las traducciones de esta Carta y de su anexo "en lectura fácil" de los idiomas árabe, rumano, francés, inglés, y ucraniano, así como en Braille.

El capítulo primero, disposiciones generales, se ocupa de definir el objeto del Decreto, su ámbito de aplicación, las personas destinatarias del mismo y el principio general de garantía.

El capítulo segundo, carta de derechos, detalla el elenco de derechos que la Ley otorga a las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

El capítulo tercero, carta de deberes, se ocupa de la contrapartida en obligaciones para los mismos destinatarios.

El capítulo cuarto, efectos de la carta, recopila las garantías de la carta, su publicidad, la información que se ha de suministrar, las posibilidades de quejas o sugerencias en la materia y la aplicabilidad del sistema de infracciones y sanciones.

## **Capítulo primero**

### **Disposiciones generales**

#### **Artículo 1. Objeto.**

El presente Decreto tiene por objeto la aprobación de la Carta de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios Sociales de la Región de Murcia, en cumplimiento del artículo 11 de la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, y su Disposición final tercera.

#### **Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

La Carta de Derechos y Deberes es de aplicación a la totalidad de las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, tanto en sus relaciones con centros o servicios de titularidad pública como privada, y sin perjuicio de los derechos y deberes que en su caso se determinen en los reglamentos de régimen interior o en los contratos de centros privados.

#### **Artículo 3. Personas usuarias.**

La condición de persona usuaria corresponde a las personas titulares del derecho a los servicios y prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia (determinadas en el artículo 8 de la Ley 3/2021, de 29 de julio), que accedan a la condición de beneficiarias de alguna prestación o sean destinatarias de acciones, proyectos o programas de los distintos centros o servicios sociales que se desarrollen en la Región.

#### **Artículo 4. Garantía.**

Tanto las distintas administraciones públicas, como las entidades de iniciativa social y las privadas de iniciativa mercantil que gestionen servicios sociales en la Región de Murcia, deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la Carta.

## Capítulo II

### Carta de derechos

#### **Artículo 5. Alcance de los derechos.**

Las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, ya sean estos de titularidad pública o privada, tendrán garantizados, en sus relaciones con los profesionales, los servicios y los centros, además de los derechos reconocidos en la Constitución y las Leyes, el conjunto de derechos explicitados en el presente capítulo.

#### **Artículo 6. Derecho de acceso.**

El derecho a acceder a los servicios sociales se realizará en condiciones de igualdad, universalidad y dignidad, sin que pueda haber discriminación por raza, sexo, orientación sexual, edad, creencias religiosas o ideología. El acceso y utilización de los servicios sociales se producirá sin discriminación por ninguna circunstancia personal o social que no constituya requisito para aquellos.

Los gestores de los centros y servicios garantizarán a todas las personas usuarias el acceso a los mismos mediante la adecuada provisión de medios y recursos, conforme al principio de universalidad, y sin perjuicio del condicionamiento al cumplimiento de determinados requisitos técnicos o económicos legal o reglamentariamente establecidos.

En ningún caso podrán darse tratos que menoscaben, desprecien, humillen o falten a la debida consideración a las personas usuarias, ni por parte de los profesionales ni por los otros usuarios.

#### **Artículo 7. Atención personalizada.**

El derecho a recibir una atención personalizada e integral, adecuada a las necesidades, se realizará ajustando la atención que se presta a las necesidades particulares y personales de la persona usuaria y su familia, desde una valoración conjunta de su situación y garantizando la continuidad en la atención. La atención integral implica que se deberán abarcar, con la coordinación adecuada, los aspectos sanitarios, sociales, psicológicos, ambientales, educativos, culturales y relacionales.

#### **Artículo 8. Derecho a la calidad de los servicios.**

El derecho a recibir unos servicios de calidad implica que tales servicios estarán orientados a fortalecer las capacidades de la persona, de los grupos en los que se integra así como del entorno social. Asimismo incluye el derecho a obtener las prestaciones y servicios de calidad que les sean prescritos por los profesionales en los términos previstos legal o reglamentariamente.

#### **Artículo 9. Derecho a la intimidad y confidencialidad.**

a) En el ejercicio de su derecho a la intimidad, las personas usuarias tienen derecho a ser escuchadas, atendidas y tratadas en un contexto físico que garantice que la comunicación es exclusiva entre éstas y las profesionales del servicio. Tampoco podrán ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia, en su domicilio o en su correspondencia.

b) El derecho a la confidencialidad se materializa en la protección de todos los datos e informaciones de la intervención social que consten en el expediente de cada persona usuaria, incluyendo la debida reserva por parte de las personas profesionales en el proceso de atención con respecto a la información de la que haya tenido conocimiento, de conformidad con la legislación vigente. La transferencia de datos entre aplicaciones y administraciones garantizará ese derecho en todo caso.

**Artículo 10. Derecho a la información.**

a) La persona usuaria tiene el derecho a ser informada, de manera cierta, exacta y completa, sobre las prestaciones de los servicios sociales y sobre los requisitos necesarios para poder acceder a ellas.

b) La información, además de ser cierta y suficiente, ha de facilitarse de un modo que resulte comprensible a la persona usuaria. Se realizará, además de verbalmente, por escrito cuando así se solicite y en un lenguaje que permita la comprensión.

c) La persona usuaria tiene el derecho de elegir la forma de recibir la información y de expresar su opinión, adaptada a sus necesidades, incluyendo los textos en Braille, el uso de lengua de signos, o cualquier otro sistema de mediación en la comunicación que esté disponible.

**Artículo 11. Acceso a la información propia.**

Se reconoce el derecho de la persona usuaria a acceder a su expediente individual e historia social en cualquier momento, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

**Artículo 12. Derecho de participación.**

a) La persona usuaria tiene el derecho de participar en la toma de decisiones que le afecten individualmente, para lo cual deberá ser informada y escuchada en los términos previstos en el artículo 10 anterior.

b) Asimismo tiene el derecho de participar en la toma de decisiones que le afecten como integrante del colectivo destinatario de las mismas, así como en la planificación, seguimiento y evaluación del Sistema de Servicios Sociales, mediante los cauces legalmente establecidos. Las normas que determinen el funcionamiento de los servicios sociales de atención primaria y especializada determinarán los órganos o cauces de participación de los usuarios en las decisiones sobre el funcionamiento del centro o servicio.

**Artículo 13. Derecho a decidir sobre su futuro.**

a) La persona usuaria tiene el derecho de otorgar un Documento de Instrucciones Previas en el que exprese su proyecto vital, sus valores personales de calidad de vida, las instrucciones sobre la toma de decisiones que afecten a su cuidado, el alcance de los tratamientos en el ámbito de los servicios sociales y la designación de la persona que le represente cuando llegue el momento en el que no pueda hacerlo por sí misma.

b) Las especificaciones sobre la persona representante, el soporte del documento, su incorporación a la historia social y su revocación serán los que se determinen en el desarrollo reglamentario de la Ley 3/2021, de 29 de julio.

c) La persona usuaria podrá ejercer su derecho a la autotutela y el nombramiento del curador en los términos previstos en la normativa que resulte de aplicación, conforme a lo previsto en los artículos 270 y siguientes de la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.

**Artículo 14. Profesional de referencia.**

En los Servicios Sociales de Atención Primaria las personas usuarias tendrán asignado un profesional de referencia. Asimismo tendrán derecho, de acuerdo con las posibilidades del Sistema, a cambiar de profesional cuando concurren causas justificadas. Se entenderán como causas justificadas todas aquellas que

supongan para el usuario una vulneración de los derechos contenidos en esta carta, además de la insuficiente atención dispensada, aunque sea por carencias de medios o causas no imputables al profesional. La asignación del profesional de referencia podrá variarse en función de la saturación de los cupos, de los cambios o traslados de profesionales o de las necesidades del servicio.

**Artículo 15. Derecho a la evaluación.**

Las personas usuarias tienen derecho a obtener una evaluación o diagnóstico de su situación y necesidades. Dicha evaluación se le debe comunicar en un lenguaje claro, estructurado y comprensible, y se le dará por escrito cuando así lo solicite.

**Artículo 16. Derecho a la atención individualizada.**

Se reconoce el derecho a recibir una atención individualizada y respetuosa con la identidad, los valores y las convicciones de la persona, y con su dignidad. Además, la persona usuaria tiene el derecho a disponer de un Programa Individual de Atención Social, elaborado de forma consensuada con el fin de garantizar una adecuada atención acorde con la evaluación o diagnóstico indicado en el artículo anterior, los objetivos a alcanzar, los medios disponibles, y las acciones específicas para promover la inclusión personal, social, educativa y laboral, según los casos.

**Artículo 17. Libertad de elección del servicio.**

Se reconoce el derecho a escoger libremente el tipo de servicio social y su modalidad más adecuada a las circunstancias de la persona usuaria, en función de su disponibilidad, atendiendo a la orientación y a la prescripción técnica de la persona profesional de referencia asignada y conociendo con antelación la posible participación económica o copago del mismo.

**Artículo 18. Derecho a la renuncia.**

En cualquier momento la persona usuaria podrá renunciar tanto a las prestaciones económicas como a las prestaciones de servicios sociales concedidos, salvo los supuestos de servicios o prestaciones no renunciabiles previstos por la legislación vigente.

**Artículo 19. Derecho a la atención urgente.**

Se reconoce el derecho a recibir atención urgente o prioritaria en los supuestos determinados por la Administración Pública competente en las normas que se aprueben para los casos de especial vulnerabilidad, desprotección, desamparo, dependencia, exclusión y urgencia y emergencia social.

**Artículo 20. Derecho a la atención domiciliaria.**

Se reconoce el derecho a recibir atención del profesional de referencia asignado en el propio domicilio, cuando la persona usuaria tenga graves dificultades para el desplazamiento.

**Artículo 21. Derecho de queja.**

Las personas usuarias de los servicios sociales tienen el derecho a presentar quejas, reclamaciones o sugerencias sobre la atención y las prestaciones recibidas, y a obtener contestación a las mismas.

Se consideran quejas o reclamaciones las manifestaciones de insatisfacción de los ciudadanos con los servicios que han recibido, con el funcionamiento del centro o con el trato del personal.

Se consideran sugerencias cualquier opinión o iniciativa planteada para mejorar la calidad en la gestión y funcionamiento de los servicios sociales.

**Artículo 22. Derecho a la segunda opinión.**

Las personas usuarias que reciban cualquier clase de evaluación o diagnóstico de su situación y necesidades en el ámbito de los servicios sociales, tienen el derecho de solicitar una segunda opinión elaborada por un profesional distinto. Tanto en la regulación de los equipos multidisciplinares como en la del comité de ética, se contemplará el mecanismo para que las segundas opiniones se realicen con las garantías para los derechos que se reconocen en esta carta, en especial en lo referente a la intimidad y confidencialidad, incluso frente a los profesionales que realicen la evaluación que se cuestiona.

**Artículo 23. Intervención en órganos de participación.**

Además de lo previsto en el artículo 12 sobre el derecho de participar en la toma de decisiones que afecten de modo individual o colectivo, la persona usuaria tiene el derecho de intervenir en los órganos de participación existentes o que se creen, en la forma que determinen las normas de creación y funcionamiento de los mismos.

**Artículo 24. Otros derechos.**

Además de los previstos en esta carta y en el resto del ordenamiento, las personas usuarias tendrán los derechos específicos que se determinen en los reglamentos de régimen interior o de funcionamiento de cada centro o servicio de atención primaria o especializada, y en su caso, en los contratos y conciertos celebrados con centros privados de atención especializada.

**Capítulo III****Carta de deberes****Artículo 25. De los deberes de las personas usuarias.**

Las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, ya sean estos de titularidad pública o privada, deberán cumplir, en sus relaciones con los profesionales, los servicios y los centros, además de las obligaciones establecidas en el ordenamiento jurídico, el conjunto de deberes explicitados en el presente capítulo.

**Artículo 26. Normas de procedimiento.**

Cuando se quiera obtener un servicio o una prestación económica la persona usuaria deberá cumplir los requisitos, las condiciones, los procedimientos y las normas que se hayan establecido para obtenerlos.

**Artículo 27. Seguimiento del Programa Individual de Atención Social.**

Realizada la evaluación o diagnóstico de la situación y necesidades de la persona usuaria, y establecido de acuerdo con ella el Programa Individual de Atención Social, esta queda obligada a seguir las observaciones del mismo, sin perjuicio del derecho que le asiste a solicitar su revisión por cambio en las circunstancias personales o sociales que lo fundamenten.

**Artículo 28. Deber de comparecer.**

a) La persona usuaria tiene el deber de comparecer en el centro o servicio con el que se encuentre vinculada cada vez que sea justificadamente requerida.

b) Asimismo tiene el deber de informar a los profesionales de los centros y servicios de forma veraz acerca de sus circunstancias personales, familiares y económicas y de sus variaciones.

c) Especialmente serán comunicadas a los servicios las variaciones que pudieran afectar a las prestaciones de servicios sociales solicitadas y/o concedidas, salvo cuando tales datos ya obren en poder de las administraciones públicas.

#### **Artículo 29. Deber de cumplimiento de fines.**

La persona usuaria de los servicios sociales tiene el deber específico de destinar las prestaciones única y exclusivamente a la finalidad para las que fueron concedidas.

#### **Artículo 30. Deber de copago.**

La persona usuaria tiene el deber de contribuir a la cofinanciación del coste de la prestación o del servicio que perciba, de acuerdo con la capacidad económica y en la forma que se determine reglamentariamente.

#### **Artículo 31. Deber de conocimiento.**

Las personas usuarias de los centros y servicios, y las perceptoras de las diferentes prestaciones, tienen el deber de conocer y cumplir el contenido las normas que regulan el funcionamiento y la organización de esos centros y especialmente las normas de convivencia, así como el resto de disposiciones que regulen las distintas prestaciones.

#### **Artículo 32. Deber de respeto a las personas.**

La persona usuaria tiene el deber de respetar los derechos y especialmente la dignidad del resto de usuarios y del personal que trabaje en cada centro o servicio, y atender sus indicaciones.

#### **Artículo 33. Deber de respeto a los bienes.**

La persona usuaria tiene el deber de respetar y utilizar correctamente los bienes, instalaciones y equipos de los centros y servicios, atendiendo las indicaciones de uso.

#### **Artículo 34. Deber de devolución.**

La persona perceptora de prestaciones económicas tiene el deber de reintegrarlas cuando las perciba indebidamente y de comunicar el cambio de circunstancias que alteren su derecho a percibir las mismas.

#### **Artículo 35. Otros deberes.**

Además de los previstos en esta carta, en el resto del ordenamiento y en la normativa específica sobre prestaciones del Sistema, las personas usuarias tendrán los deberes específicos que se determinen en los reglamentos de régimen interior o de funcionamiento de cada centro o servicio de atención primaria o especializada, y en los contratos y conciertos que celebren con entidades privadas para la prestación de servicios sociales especializados.

### **Capítulo IV**

#### **Efectos de la carta**

#### **Artículo 36. Garantías.**

Tanto las distintas administraciones en sus ámbitos competenciales, como las entidades públicas o privadas titulares de los distintos centros o servicios sociales, velarán por el respeto a los derechos y el cumplimiento de los deberes que se establecen en esta carta.

**Artículo 37. Publicidad.**

a) En todos y cada uno de los servicios y centros del Sistema de Servicios Sociales habrá información disponible sobre la carta de derechos y deberes, con indicación además del conjunto de derechos y deberes específicos que les corresponden en función del perfil de cada centro o servicio.

b) Tanto las sedes como los portales electrónicos de las distintas administraciones competentes, y de las entidades titulares o gestoras de servicios sociales, incluirán información sobre los derechos y deberes de las personas usuarias.

c) La Consejería competente en materia de servicios sociales, su organismo autónomo adscrito, y las entidades locales o mancomunidades, divulgarán el contenido de la carta.

d) La documentación divulgativa, en los distintos lenguajes, idiomas o medios que se adecúen al perfil de los usuarios del centro o servicio, estará disponible en lugares visibles de cada recurso integrante del Sistema de Servicios Sociales, sea público o privado.

**Artículo 38. Servicios de información.**

En cumplimiento del artículo 31 de la Ley 3/2021, de 29 de julio, los Servicios Sociales de Atención Primaria incluirán, en su función de ofrecer información, orientación y asesoramiento a las personas, la información específica sobre los derechos y deberes de esta carta.

**Artículo 39. Calidad.**

En los instrumentos para la evaluación del Plan Regional de Servicios Sociales a que hace referencia el artículo 56 de la Ley 3/2021 de 29 de julio, se incluirán mediciones relativas al conocimiento y cumplimiento de los derechos y deberes de la carta.

**Artículo 40. Órganos de participación.**

a) Las personas usuarias de centros o servicios sociales podrán manifestar, en los órganos de participación que se creen en los mismos, las observaciones o quejas en materia de derechos y deberes de esta carta.

b) Los órganos de participación podrán poner en conocimiento de los servicios de inspección los incumplimientos que se hayan observado.

**Artículo 41. Quejas, reclamaciones y sugerencias.**

a) Las personas usuarias, sus representantes o sus familiares podrán formular quejas ante los responsables del centro o servicio, o ante los órganos administrativos competentes, por el incumplimiento de los derechos o deberes contenidos en la carta.

b) Todos los centros o servicios contarán con hojas de reclamaciones a disposición de las personas usuarias, sus familiares y sus representantes.

c) La tramitación de sugerencias y quejas en los distintos centros y servicios se determinará en el desarrollo reglamentario de la Ley 3/2021, de 29 de julio.

**Artículo 42. Infracciones y sanciones.**

La realización de conductas que vulneren los derechos o el incumplimiento de los deberes contenidos en esta carta, cuando estén tipificados como falta disciplinaria o como infracción administrativa, podrán ser objeto de denuncia en los términos que determine el reglamento del procedimiento sancionador previsto en el artículo 115 de la Ley 3/2021 de 29 de julio.



**Artículo 43. Efectos.**

El presente Decreto produce efectos al día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia".

Dado en Murcia, a 28 de julio de 2022.—El Presidente, Fernando López Miras.—  
La Consejera de Mujer, Igualdad, Familias, Política Social y Transparencia, Isabel Franco Sánchez.



Lectura fácil

## **ANEXO I**

# **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](http://www.plenainclusionmurcia.org)



© Logo europeo de la lectura fácil.

Más información en [www.easy-to-read.eu](http://www.easy-to-read.eu).

## Índice

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

## 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](http://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 encontrarla 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 atienda 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.