

DERECHOS Y DEBERES DE USUARIOS



**CÁRITAS DIOCESANA
DE SALAMANCA**

Índice

| | | |
|----|---|---|
| 1. | INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| | INTRODUCCIÓN | 3 |
| | ÁMBITO DE APLICACIÓN | 3 |
| | VALORES..... | 3 |
| | OBLIGADO CUMPLIMIENTO..... | 3 |
| 2. | DEFINICIONES | 4 |
| | ➤ USUARIOS | 4 |
| | ➤ AGENTES DE CÁRITAS SALAMANCA..... | 4 |
| | ➤ RECURSOS DE CÁRITAS SALAMANCA..... | 4 |
| 3. | DERECHOS DE LOS PARTICIPANTES Y USUARIOS..... | 5 |
| | ➤ NO DISCRIMINACIÓN..... | 5 |
| | ➤ VOLUNTARIEDAD..... | 5 |
| | ➤ TRATO DIGNO..... | 5 |
| | ➤ INFORMACIÓN | 5 |
| | ➤ PARTICIPACIÓN..... | 5 |
| | ➤ CONFIDENCIALIDAD | 5 |
| 4. | DEBERES DE LOS PARTICIPANTES Y USUARIOS..... | 6 |
| | ➤ COMPROMISO..... | 6 |
| | ➤ PROTECCIÓN DE LOS ACTIVOS Y RECURSOS..... | 6 |
| | ➤ RESPETO | 6 |
| | ➤ VERACIDAD..... | 6 |
| | ➤ CONFIDENCIALIDAD | 6 |
| | ➤ CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS..... | 6 |

1. INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

CÁRITAS DIOCESANA DE SALAMANCA (en adelante, CÁRITAS SALAMANCA), como entidad benéfico social con una naturaleza y un carisma descrito en sus estatutos, teniendo como eje central de su actividad a las personas, ve necesaria la creación de este documento en el que se recogen los derechos y obligaciones de sus usuarios y beneficiarios. Asimismo, CÁRITAS SALAMANCA también es consciente de las consecuencias que pueden derivarse de sus acciones, programas y actos. Por este motivo, al quedar la institución expuesta a los riesgos jurídicos y, debido al posicionamiento de CÁRITAS SALAMANCA frente al cumplimiento de las normas que le son aplicables, como se describe en su Código de Conducta, con las que ha adquirido un compromiso acorde al carisma de la institución, se hace necesaria la creación de una serie de normas que regulen los derechos y obligaciones de sus usuarios.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente normativa interna es de aplicación a todo el entorno de CÁRITAS SALAMANCA, en especial a sus usuarios y, en la medida, en la que se puedan ver afectados, también a los empleados, trabajadores, colaboradores de CÁRITAS SALAMANCA, proveedores, socios, donantes y, la sociedad en general.

VALORES

Las normas sobre *derechos y deberes de usuarios de CÁRITAS SALAMANCA* se basan en:

- Un comportamiento ético y conforme a la ley.
- La actuación de CÁRITAS SALAMANCA basada en:
 - o el debido respeto a los fines de la Institución
 - o la búsqueda de trabajo por la justicia social.
 - o El respeto a la voluntad de los miembros de la comunidad en sus aportaciones económicas.
 - o el principio de no discriminación
 - o el trabajo centrado en la persona, respetando y acompañando en cada proceso.
- El respeto a los derechos de las personas que participan en los procesos de CÁRITAS SALAMANCA

OBLIGADO CUMPLIMIENTO

Las personas comprendidas en el ámbito de aplicación de esta normativa están obligadas a su cumplimiento, con respeto a las **normas** que contiene y a seguir las pautas de comportamiento que se establecen en la misma, así como en el Código de conducta y demás normativa que lo desarrolla.

El incumplimiento de las previsiones de esta *Política Interna* podrá dar lugar a la comisión de las infracciones previstas en la normativa legal, laboral o en esta misma normativa interna. CÁRITAS SALAMANCA pondrá los medios necesarios para cumplir y hacer cumplir lo previsto en esta normativa interna.

2. DEFINICIONES

➤ **USUARIOS**

Se entienden por *usuarios* de CÁRITAS SALAMANCA, aquellas personas que, de manera puntual, recurren a la Institución para hacer uso de sus recursos o programas de ayuda, así como aquellas personas participantes que se adhieren de manera recurrente o continua a alguno de sus programas o recursos.

➤ **AGENTES DE CÁRITAS SALAMANCA**

Agente de CÁRITAS SALAMANCA es toda aquella persona trabajadora, colaboradora, voluntaria y, en general, cualquier persona que planifica, organiza, desarrolla y evalúa las actividades de los proyectos, centros y recursos de CÁRITAS SALAMANCA, independientemente del tipo de relación que le una a la institución.

➤ **RECURSOS DE CÁRITAS SALAMANCA**

Son recursos de CÁRITAS SALAMANCA todo el catálogo de centros, actividades, acciones y, en general todas aquellos tangibles, que se utilizan en el desarrollo de la acción de CÁRITAS SALAMANCA.

3. DERECHOS DE LOS PARTICIPANTES Y USUARIOS

> NO DISCRIMINACIÓN

Los usuarios tienen derecho a no ser discriminados por razón alguna, respetando su personalidad, dignidad humana e intimidad, así como a recibir un trato igualitario y sin discriminación por razón de la edad, sexo, raza, origen, condición social, religión, opinión o circunstancias personales. Los usuarios tienen derecho a ser atendidos dentro de un tiempo adecuado y conforme a criterios de equidad, teniendo en cuenta los recursos existentes.

> VOLUNTARIEDAD

La relación de los usuarios se basa en la voluntad de éstos de participar en los programas de CÁRITAS SALAMANCA, reconociéndose la posibilidad del cese voluntario de su participación y con ello, el cese en el disfrute de los servicios.

> TRATO DIGNO

Los usuarios tienen derecho a recibir en todo momento un trato humano, amable, comprensivo y respetuoso, con respeto a su integridad física y moral, todo ello dentro de una atención individualizada de acuerdo con las necesidades específicas de cada persona.

> INFORMACIÓN

Los usuarios tienen derecho a recibir información completa por parte de los agentes de CÁRITAS SALAMANCA sobre su proceso, conocer los recursos que puedan ayudarle, así como a recibir información sobre el funcionamiento de los recursos de CÁRITAS SALAMANCA que le atañen, sus centros y sus normas, y a utilizar los procedimientos para presentar sugerencias y reclamaciones cuando considere que tiene motivo justificado; así como a que las mismas sean contestadas en tiempo determinado reglamentariamente.

> PARTICIPACIÓN

Los procesos de cada usuario y beneficiario deben contar con su participación y su consentimiento libre y voluntario en toda actuación en el ámbito de su proceso. Su opinión debe ser oída y atendida, en su caso, en sus sugerencias y quejas o desacuerdos, mediante los recursos existentes a tal fin.

> CONFIDENCIALIDAD

Los usuarios tienen derecho a que se respete la confidencialidad de sus datos, a la no divulgación de sus datos personales salvo cuando ésta sea necesaria para el cumplimiento de los fines de su proceso o por obligaciones legales. Los usuarios podrán acceder a la información que se trata sobre cada uno, y a obtener una copia de la misma en las condiciones establecidas por la normativa.

4. DEBERES DE LOS PARTICIPANTES Y USUARIOS

➤ **COMPROMISO**

Los usuarios se obligan a cumplir los compromisos adquiridos con CARITAS SALAMANCA como parte de su proceso y a colaborar con los agentes de CARITAS SALAMANCA, especialmente en el seguimiento que se efectúe de cada proceso.

➤ **PROTECCIÓN DE LOS ACTIVOS Y RECURSOS**

Los usuarios velarán por el uso prudente y la protección de los recursos de CÁRITAS SALAMANCA, comprometiéndose a un uso diligente de los bienes y a un correcto uso de los recursos. Los usuarios deben utilizar y cuidar las instalaciones y los servicios ofrecidos, contribuyendo a su conservación.

Los usuarios se comprometen a hacer uso racional de las prestaciones, ayudas o recursos usados en su proceso.

➤ **RESPECTO**

Los usuarios deben respetar la dignidad de los agentes de CARITAS SALAMANCA, así como la de otros participantes, cumpliendo las normas establecidas; en especial, se cuidará el respeto a la integridad física y moral de todas las personas, debiendo los usuarios devolver el trato humano, amable, comprensivo y respetuoso que se les entrega.

➤ **VERACIDAD**

Los usuarios deben facilitar leal y verazmente sus datos de identificación y socio sanitarios para su proceso asistencial, así como facilitar los datos que se precisen dentro de su proceso, debiendo informar puntualmente de cualquier cambio que se produzca en su situación.

➤ **CONFIDENCIALIDAD**

Asimismo, deberán cumplir, dentro y fuera del ámbito de CÁRITAS SALAMANCA, con las normas sobre confidencialidad y no divulgación de datos personales, de conformidad con la normativa vigente.

➤ **CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS**

Los usuarios guardarán las normas de convivencia en las dependencias y recursos de CÁRITAS SALAMANCA, cumplirán sus horarios de atención y las restantes normas, condiciones y requerimientos. Los usuarios pondrán en conocimiento de CÁRITAS SALAMANCA cualquier anomalía o irregularidad que, a su juicio, se aprecie en relación con el funcionamiento de los centros, servicios o programas, a través de los mecanismos al efecto.