

# DECÁLOGO DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS

---

EDICIÓN NOVIEMBRE DE 2020

**Diaconía**  
Madrid

Todas las personas usuarios de los recursos ofrecidos por Diaconía Madrid tienen **derecho** a:

1º - Acceder al Centro o Servicio sin discriminación por razón de sexo, edad, raza, religión, ideología, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social reconocida por la legislación vigente.

2º - Acceder, permanecer y cesar en la utilización del Servicio o Centro cuando el usuario así lo desee, salvo incumplimiento de las normativa y condiciones fijadas sobre su utilización.

3º - Un programa de intervención individual definido y realizado por profesionales, con el consentimiento, participación y conocimiento de la persona y/o su familia.

4º.- La máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen, incluyéndose el secreto profesional de su historia sanitaria, terapéutica y/o social y a la protección de sus datos personales reconocidos por las leyes vigentes.

5º.- Participar lo más plenamente posible y en igualdad de derechos que otras personas usuarias, en las actividades que se desarrollen en el Centro o Servicio.

6º.- Asociarse, en entidades que persigan un bien lícito, y que promuevan la participación, programación y desarrollo de actividades en defensa de sus derechos como persona usuaria.

7º.- Presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, ante las instancias oportunas.

8º.- Acceder a la información contenida en su expediente personal, siempre que sea posible o a través de la persona o familiar, que tenga su patria potestad o custodia, conocer el precio de los servicios que reciben y en general toda aquella información que requiera o pueda afectarle como persona usuaria del servicio.

9º.- Relacionarse con otras personas usuarias del servicio según sus afinidades personales, dentro del respeto mutuo.

10º.- Recibir de forma gratuita los servicios en el Centro o Servicio de acuerdo con su programa de intervención.

Todas las personas usuarias de los recursos ofrecidos por Diaconía Madrid tienen los siguientes **deberes**:

1. Cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización del Centro o Servicio.
2. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.
3. Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como informar de los cambios que se produzcan respecto a su situación, sin perjuicio de las obligaciones del Centro o Servicio en esta materia.

**NOTA:** El presente decálogo ha sido elaborado en base al decálogo de Derechos del Usuario de Centros de Servicios Sociales y/o Servicios de Acción Social contenido en la Ley 11/2002 de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y tiene la validez legal que las respectivas normas jurídicas le den a cada uno de estos principios; pudiendo ser, en ocasiones, objeto de limitaciones en virtud de resolución administrativa o judicial.