

RESPECTO A LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS

- ✓ Debe conocer sus **derechos y obligaciones** antes de firmar un alta en un servicio.
- ✓ Debe **proporcionar el material o recursos** que sean necesarios para la prestación de un servicio.

RESPECTO A LAS INSTALACIONES O MATERIAL CEDIDO.

- ✓ Debe hacer **buen uso de las instalaciones** en las que se preste los servicios.
- ✓ Debe hacer **buen uso del material cedido** para la prestación de un servicio por parte del centro de servicios sociales.

RESPECTO A LA FINANCIACIÓN DE LOS SERVICIOS

- ✓ Evite cualquier **acción que suponga un sobrecoste de los servicios.**
- ✓ Deberá hacer efectivo en forma y tiempo **el copago de los servicios** según lo establecido. Evite devoluciones innecesarias. En caso de estar en desacuerdo pida las explicaciones correspondientes.

Su colaboración es importante para una buena organización e intervención.



Centro de Servicios Sociales
C/ Gumá nº 52
50700 Caspe

Telf. 976639078

alfredom@bajoaragoncaspe.com

www.comarcabajoaragoncaspe.com

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA USUARIOS DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

*COMARCA BAJO ARAGON
CASPE – BAIX ARAGÓ CASP*



RESPECTO A LA ATENCIÓN EN PERMANENCIAS O DEMANDAS

- ✓ Debe **ser puntual a las citas programadas y horarios** establecidos de atención.



- ✓ Evite **exigir la atención de los profesionales fuera de citas** u horas de atención a no ser que sea una urgencia.
- ✓ Debe mantener **silencio en las salas** de espera **y guardar su turno** en el tiempo establecido
- ✓ **Si tiene cita y no pueda acudir, debe anularla a la mayor brevedad**, ésta puede ser aprovechada por otra persona.
- ✓ Si tiene una intervención abierta y su demanda está relacionada con:
 - Presentación de documentación,
 - Consulta de prestaciones.
 - Gestiones o información grupal.Evite una cita, puede hacerlo directamente en ventanilla.
- ✓ En el caso que exista **horario de atención telefónica, respételo.**
- ✓ Debe **evitar el uso del móvil durante el periodo que dure su atención.**
- ✓ Cuando pida cita, recuerde su profesional de referencia. Lleve un documento identificativo original. Sepa que puede pedir una tarjeta identificativa a su profesional.

- ✓ Existe una carta de derechos y obligaciones de los usuarios. Es importante que las conozca.

RESPECTO A LA ACTITUD Y RELACIÓN DE AYUDA:



- ✓ Para mejorar su **atención y diagnóstico deberá proporcionar toda la información a los profesionales.** La ocultación de información no favorece el proceso de intervención.
- ✓ Es clave establecer y mantener una **buena comunicación** con los profesionales. Analice cuales pueden ser los obstáculos. Idioma, el trato o el tiempo de dedicación.
- ✓ **En caso de dificultad con el idioma**, debe saber que hay servicio de traducción o venga acompañado de una persona que hable castellano. Evite el acompañamiento de menores de 16 para traducción.
- ✓ **Trate al personal con respeto. Evite cualquier conflicto o actitud hostil hacia los profesionales**, aun cuando la respuesta a su demanda no sea la esperada. Utilice en este caso los canales establecidos de queja, sugerencia o reclamación administrativa.

Una actitud agresiva está penalizada dentro del reglamento del centro.

- ✓ Cuando sea necesaria una **visita en su domicilio, deberá facilitarla** a los profesionales.
- ✓ Deberá cumplir **los acuerdos establecidos de forma íntegra** y ante cualquier discrepancia no dude en hacérselo saber a su trabajador social de referencia.
- ✓ Debe **presentar la documentación requerida en una sola vez** y de forma clara. Ante cualquier duda pregunte.
- ✓ En las prestaciones o servicios que se establezca un seguimiento debe cumplir los acuerdos, evitando que sea el profesional el que tenga que recordárselos.
- ✓ Debe **evitar hacer consultas a los profesionales en la calle.**
- ✓ **Debe ser el principal interesado en la mejora de su situación**, por lo que debe hacer todo lo posible en colaborar con los profesionales. Aproveche el tiempo con los profesionales.
- ✓ **Comunicar**, con la mayor brevedad posible, **todas las modificaciones que puedan afectar al contenido de la historia social** y del programa individual de atención.