



PREÁMBULO

La legislación vasca en materia de servicios sociales establece en diferentes artículos cuestiones relacionadas directa o indirectamente con los acompañamientos de las personas ciudadanas en sus visitas a las instituciones del sistema vasco de servicios sociales.

En el artículo 9 de la ley 12/2008 de 5 de diciembre de servicios sociales del País Vasco, referido a los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales, se menciona:

“1. Las personas usuarias de los servicios sociales, ya sean éstos de titularidad pública o privada, tendrán, además de los derechos constitucional y legalmente reconocidos, garantizado el ejercicio de los siguientes derechos:

- a) Derecho a acceder a los servicios sociales en condiciones de igualdad, dignidad y privacidad.*
- b) Derecho a la confidencialidad, entendiéndose por tal el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, incluyendo la debida reserva por parte de las profesionales y los profesionales con respecto a la información de la que hayan tenido conocimiento sobre las personas usuarias de los servicios sociales.*
- c) Derecho a la autonomía, entendiéndose por tal la posibilidad de actuar y pensar de forma independiente en relación con la vida privada, incluida la disposición a asumir en la misma ciertos niveles de riesgo calculado, siempre que dispongan de capacidad jurídica y de obrar para ello, en los términos previstos en la normativa vigente.*
- d) Derecho a dar o a denegar su consentimiento libre y específico en relación con una determinada intervención, debiendo ser otorgado el consentimiento, en todo caso, por escrito cuando la intervención implique ingreso en un servicio de alojamiento o en un centro residencial. A efectos de lo anterior, el consentimiento de las personas incapacitadas o de las personas menores de edad se otorgará conforme al procedimiento legalmente establecido.*
- e) Derecho a dar instrucciones previas para situaciones futuras de incapacidad respecto a asistencia o cuidados que se le puedan procurar y derecho a la autotutela, entendiéndose por tal la posibilidad de nombrar anticipadamente a la persona que le representará y ejercerá la tutela sobre su persona y bienes en caso de pérdida de su capacidad de autogobierno, en los términos previstos en el Código Civil.*
- f) Derecho a renunciar a las prestaciones y servicios concedidos, salvo lo dispuesto en la legislación vigente en relación con el internamiento no voluntario por razón de trastorno psíquico y en relación con la tutela de personas menores de edad.*
- g) Derecho a disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, sobre las intervenciones propuestas, sobre los servicios sociales disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los mismos, así como a acceder a su expediente individual en cualquier momento, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.*
- h) Derecho a tener asignado una profesional o un profesional de referencia, que procure la coherencia, integralidad y continuidad del proceso de intervención.*
- i) Derecho a que se realice, en plazos razonables de tiempo, una evaluación o diagnóstico de sus necesidades, a disponer de dicha evaluación por escrito, en un lenguaje claro y comprensible, y a disponer, en plazos razonables de tiempo, de un plan de atención personalizada, y a participar en su elaboración cuando, para responder a las necesidades detectadas, se estime necesaria una intervención.*

j) Derecho a participar, individual o colectivamente, en las decisiones que les afecten y en el funcionamiento de los servicios, y a acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos.

k) Derecho a escoger libremente el tipo y modalidad de servicio más adecuado a su caso en función de su disponibilidad, atendiendo a la orientación y a la prescripción técnica de la persona profesional de referencia asignada.

l) Derecho a ser atendidas, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

m) Derecho a la calidad de las prestaciones y servicios, de acuerdo con los requisitos materiales, funcionales y de personal que se determinen reglamentariamente para cada uno de ellos.

n) Otros derechos que se reconozcan en la presente ley.

2. A efectos de lo previsto en el presente artículo, se entenderá que son usuarias de los servicios sociales las destinatarias directas de la prestación o servicio y, siempre que resulte pertinente por la naturaleza del derecho del que se trate y por las previsiones contenidas en esta ley, las personas cuidadoras, en los términos que se determinen reglamentariamente.

En el caso de las personas menores de edad y de las personas incapacitadas, se garantizará el ejercicio de sus derechos a través de sus representantes legales, en los términos previstos en la normativa vigente.

Artículo 10. Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales.

1. Las personas usuarias de los servicios sociales, ya sean éstos de titularidad pública o privada, deberán cumplir los siguientes deberes:

a) Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en relación con las prestaciones y servicios, y respetar el plan de atención personalizada y las orientaciones establecidas en el mismo por las profesionales y los profesionales competentes.

b) Facilitar al profesional o la profesional de referencia la información necesaria y veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, así como comunicar las variaciones en las mismas, salvo en caso de que tales datos ya obren en poder de las administraciones públicas.

c) Destinar las prestaciones a la finalidad para las que hubieran sido concedidas.

d) Contribuir, en su caso, a la financiación del coste de la prestación o del servicio.

e) Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de las prestaciones y servicios de los que son usuarias, y, en su caso, de las normas de convivencia vigentes en los mismos.

f) Respetar todos los derechos reconocidos en la presente ley a las personas usuarias y profesionales.

g) Mantener, en sus relaciones con otras personas usuarias y profesionales, un comportamiento no discriminatorio.

h) Respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los servicios sociales.

i) Otros deberes que se les impongan en la presente ley.



2. A efectos de lo previsto en el presente artículo, se entenderá que son personas usuarias de los servicios sociales las destinatarias directas de la prestación o servicio y, siempre que resulte pertinente por la naturaleza del deber del que se trate y por las previsiones contenidas en esta ley, las personas cuidadoras, en los términos que se determinen reglamentariamente.

En el caso de las personas menores de edad y de las personas incapacitadas, se garantizará el ejercicio de sus deberes a través de sus representantes legales, en los términos previstos en la normativa vigente.

Por su parte, el decreto 64/2004, de 6 de abril, de la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y de las personas trabajadoras de los Servicios Sociales de la CAPV, se recoge:

“Artículo 6.– Privacidad y confidencialidad.

1.– Las personas usuarias tienen derecho a ser tratadas con respeto de su privacidad y de la confidencialidad de la información que les concierne.

2.– Se entiende por derecho a la privacidad el derecho de las personas a preservar su intimidad personal y relacional, sin que otras interfieran en las cuestiones que les conciernen directa y exclusivamente, incluyendo la protección de la personalidad del individuo que éste tiene derecho a mantener reservada frente al tratamiento de la información.

3.– Se entiende por derecho a la confidencialidad el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, incluyendo la debida reserva por parte de los profesionales de los datos de los que hayan tenido conocimiento sobre las personas usuarias de los servicios sociales.

Artículo 7.– Autonomía.

1.– Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a la autonomía, entendiéndose por tal la posibilidad de actuar y pensar de forma independiente, incluida la disposición a asumir ciertos niveles de riesgo calculado.

2.– Su ejercicio efectivo implica para las personas usuarias:

a) Poder elegir su propio estilo de vida, participar en la adopción de las decisiones que les afecten directa o indirectamente y ser respetadas en sus opciones;

b) Acceder a una información completa, redactada de forma comprensible y, en su caso, adaptada a sus necesidades especiales, acerca de todas las cuestiones que les puedan afectar;

c) Poder rechazar la participación en actividades, servicios o tratamientos, debiendo ser previamente informadas de forma adecuada de derechos, obligaciones, ventajas, desventajas o riesgos implícitos en la realización o en la no participación en dichas actividades servicios o tratamientos;

d) Poder acceder a los cauces de presentación de sugerencias y quejas existentes, así como a cualquier otra vía de recurso administrativo o judicial prevista en la legislación vigente;

e) Poder darse de baja en el servicio si así lo desean.

(...)

Artículo 13.– Conocimiento y defensa de los derechos.

1.– Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho al conocimiento y a la defensa de sus derechos, entendiéndose por tal el derecho a acceder a los cauces de información, participación, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo de los derechos.

2.– En garantía del mismo las personas usuarias tienen derecho a:

c) *Estar acompañadas o no, en las entrevistas que mantengan a efectos de evaluación de necesidades y de elaboración del plan individual, de una o varias personas de su confianza que estimen capaces de aconsejarles;*

e) *Designar por escrito a una persona de su confianza para que defienda sus derechos o ser informadas de la posibilidad de designar a un representante para ejercer dicha función. Obligaciones de las personas usuarias de los servicios sociales*

Artículo 14.– Transmisión de información. Las personas usuarias tienen la obligación de transmitir a los servicios sociales la información necesaria y veraz para proceder a la evaluación de las necesidades y, en su caso, a la elaboración del plan individual de atención correspondiente.

(...)

Artículo 17.– Respeto a las personas.

1.– Las personas usuarias tienen la obligación de respetar todos los derechos reconocidos en el presente Decreto y, en particular, el derecho a la dignidad y la privacidad de todas las demás personas usuarias y profesionales de los servicios y centros de servicios sociales, así como el derecho a la confidencialidad de la información de la que, por cualquier razón, tuvieran conocimiento.”

El 26 de mayo de 2021, la directora de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ermua, presenta un documento que pretende regular el ejercicio del derecho de acompañamiento en el Servicio de Atención Primaria del Ayuntamiento de Ermua. Durante este tiempo, el documento ha sido útil para poder regular el derecho recogido en la normativa autonómica. Durante el tiempo inmediatamente seguido a su aprobación fue utilizado con habitualidad. Sin embargo, pasado el tiempo, por usos del equipo de los Servicios Sociales de Atención Primaria, junto con la falta de definición clara de supuestos, la falta de un documento específico de solicitud de los acompañamientos han ido produciendo un abandono del uso del protocolo en algunos casos. Esto ha producido cierta confusión y desorden a la hora de atender a las personas que acudían acompañadas.

Adicionalmente, en este tiempo, se han extendido, especialmente desde el movimiento feminista, conceptos muy importantes en las interacciones humanas, como el ejercicio de las posiciones de poder y su repercusión en personas que son víctimas de ese ejercicio. Este concepto relaciona la vulnerabilidad de determinadas personas (en este caso por situaciones de migración, de falta de recursos, de desconocimiento de nuestros idiomas cooficiales, por desconocimiento del entramado institucional municipal, foral, autonómico y estatal, por razones de género, de edad y por otras), con el riesgo de estar bajo el poder de terceras personas por diferentes motivos (género, posición económica, jerarquía en una organización, etc.). Esto hace especialmente relevante que se haga compatible el derecho al acompañamiento en los servicios sociales, con el deber profesional de evitar, en la medida de lo posible, que el eje poder-vulnerabilidad se establezca como resultado de un proceso de acompañamiento.

La regulación que se recoge a continuación, pretende dar respuesta adecuada al ejercicio del derecho al acompañamiento, tomando en consideración los riesgos anteriormente mencionados. Es una evolución de la regulación existente hasta ahora, sin ruptura con ella, pero con los cambios y concreciones necesarias.

1. El objeto de esta regulación es la determinación de las condiciones en las que se puede producir una entrevista profesional con una persona usuaria que decida acudir acompañada por terceras personas o por familiares hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad.



Si atendemos a lo que establece la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales del País Vasco, que es la última norma que regula esta materia, podemos concluir que, en virtud de lo establecido en el artículo 9 de la misma, no existe un reconocimiento expreso de esta circunstancia, ni en sentido positivo, ni en sentido negativo. Por tanto, y en lo que a la Ley respecta, no se puede considerar un derecho de la persona usuaria la asistencia acompañada, sin que ello implique que sea o no conveniente.

Si nos atenemos a la Ley 12/2008, se puede considerar, al contrario, que el derecho a la autonomía de la persona usuaria, sancionada en el artículo 9, apartado c de dicha Ley, nos obliga a preservar un espacio de intervención social en el que la persona usuaria que no requiera de tutela en los supuestos previstos por la ley, pueda presentar su situación en libertad y en garantías de preservación de su derecho a la privacidad y confidencialidad, estos dos últimos conceptos, tal y como recoge el artículo 6 de la misma ley.

Para encontrar regulación sobre esta materia, tendremos que recurrir a la normativa de rango inferior. Con anterioridad a la aprobación de dicha Ley, se publicó el Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.

Analizado el Decreto en toda su extensión, si bien en el artículo 13, apartado c) se hace mención expresa al derecho de la persona usuaria *“a estar acompañada o no en las entrevistas que mantengan a efectos de evaluación de necesidades y elaboración del plan individual, de una o varias personas de su confianza que estimen capaces de aconsejarles”*, no lo es menos que:

1º. Se reconoce el derecho de asistir acompañada o el derecho de no hacerlo, por lo que se abre la posibilidad de que tengamos que salvaguardar el derecho a asistir a las entrevistas sin acompañamiento. En este caso, cuando la persona usuaria manifieste libremente su deseo de asistir en solitario, si posteriormente se producen circunstancias que la obligan al cambio de criterio, desde los Servicios Sociales se podrán establecer medidas que garanticen su derecho a asistir en solitario, dado que en este supuesto, entran en juego otros derechos de la persona usuaria, sancionados tanto por la Ley 12/2008 como por el Decreto 64/2004.

2º. Se refiere a un tipo de entrevistas y no a todas, por lo que incluso si el deseo contrastable de la persona usuaria es a asistir acompañada, la persona profesional puede disponer de un ámbito en el que la entrevista se pueda celebrar de manera individual.

Por otra parte, el mismo artículo 13 del Decreto 64/2004, en el apartado e) establece que la designación de acompañamiento se producirá por escrito y en funciones de “defensa de sus derechos” y que para el ejercicio de esas funciones se designará a una persona representante. En este supuesto, por tanto, deberá presentar a los Servicios Sociales la documentación oficial que acredite esta representación legal.

2. En estricto cumplimiento de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales del País Vasco, artículo 9, se establece que la persona usuaria podrá acudir acompañada a una entrevista profesional, cuando concurren las siguientes circunstancias:

1º. Que los Servicios Sociales Municipales lo estimen necesario, en función de las características de la persona usuaria, y siempre que se produzca la certeza de que ese acompañamiento es en beneficio de dicha persona usuaria.

2º. Que los Servicios Sociales consideren, como parte del proceso de intervención, que otras personas miembros de la unidad de convivencia deban participar en la entrevista profesional. En este caso, se explicará la participación de otras personas y se justificará el motivo.

3º. Que la propia persona objeto de intervención decida acudir acompañada de alguna otra persona de su unidad de convivencia, y así lo establezca en el momento de realizar la cita para la entrevista.

4º. La regulación aquí recogida, no hace referencia expresa a las designaciones oficiales y documentadas de representación legal mediante la fórmula de apoderamiento de la persona usuaria a favor de una tercera. Estas tienen su reflejo en la legislación y son para casos muy tasados, que no se pretenden afectar con este documento.

En todo caso, los motivos admisibles para considerar una solicitud de acompañamiento serán, como norma general, la falta de autonomía funcional como alguna discapacidad o disponer de algún grado de dependencia, o riesgo de dependencia; la falta de autonomía personal, como disponer de unas habilidades sociales limitadas u otras.

Las dificultades de comunicación por falta de destrezas con alguno de los dos idiomas cooficiales de la CAPV, no serán entendidas como motivo justificado de acompañamiento. Estas situaciones serán atendidas por los servicios propios o contratados por el Ayuntamiento para traducir los idiomas de personas atendidas que no utilicen el euskera o el castellano.

Los Servicios Sociales determinarán la idoneidad de dicho acompañamiento, pudiendo denegar el mismo, considerando los motivos que justifican la solicitud y cualquier otra circunstancia que pueda suponer una merma de derechos de la persona usuaria. La aprobación o denegación al acompañamiento se responderá por escrito, justificadamente, en función de los derechos que se preservan.

3. Cuando por parte de la trabajadora social de referencia exista una duda razonable sobre las condiciones en las que se produzca el acompañamiento, por entenderse que puede ser debido a una imposición o la decisión de ser acompañada proceda de condicionantes que comprometan la libre decisión de la persona usuaria, prevalecerán los derechos reconocidos en los artículos 6 y 7 del Decreto 64/2004, de 6 de abril.

4. Procedimiento.

1º. La persona usuaria solicitará la entrevista profesional mediante cita y especificará su deseo a acudir acompañada.

2º. El servicio de recepción de solicitud de cita le indicará la necesidad de solicitarlo por escrito, mediante el impreso establecido al efecto, que se adjunta a este documento en Anexo II.

3º. La solicitud se presentará en el servicio Abiapuntu, en el registro general del Ayuntamiento, al menos con 7 días hábiles de anticipación.

4º. Una vez recibida y valorada por parte de los Servicios Sociales Municipales, se trasladará a la persona usuaria la respuesta por escrito, en la que quedará claramente constancia de los derechos que la asisten, incluido el derecho sancionado por la LOPDCP.