

## **Reglamento de la prestación de los servicios profesionales de InBáze, z.s.**

### **Información básica acerca de los servicios profesionales de InBáze, z.s.**

1. InBáze z.s. presta los siguientes servicios:
  - a. Asesoría social profesional (legal, social, psicosocial).
  - b. Servicios de activación social para familias migrantes que residen en Praga.
  - c. Servicios de asistencia para migrantes y mediación intercultural comunitaria.
  - d. Actividades de tiempo libre para menores y jóvenes.
2. Los servicios se realizan tanto en InBáze, z.s como en el exterior (por ej., asistencia personal).
3. Para acceder al servicio, es necesario concertar una cita con el trabajador/a correspondiente de Inbáze, z.s.
4. Los servicios son gratuitos (los llamados servicios opcionales son una excepción, donde ciertos costes tales como tickets, alojamiento, etc. son de pago tras previo aviso).

### **Grupo clave y usuarios/as de los Servicios Profesionales de InBáze, z.s.**

1. Personas extranjeras residentes en la Ciudad de Praga (no depende del permiso de residencia), con origen migrante o nacionalidad checa. Depende del tipo de servicio.
2. Sólo una persona del grupo clave del servicio en particular puede llegar a ser usuario/a del mismo. 3. Al registrarse para acceder a un servicio es necesario rellenar los correspondientes formularios dependiendo del servicio que sea prestado.

### **Derechos y obligaciones de las personas usuarias de los Servicios Profesionales de InBáze, z.s.**

1. Obligación de llegar a tiempo a la cita o actividad acordada y comunicar con tiempo la ausencia a la misma (con 7 días de antelación para servicios pagados).
2. Obligación de colaborar activamente con el personal por un objetivo común.
3. Obligación de respetar los principios de un comportamiento decente y respetuoso mutuamente (usuario/a y trabajador/a).
4. Obligación de cumplir con las instrucciones del personal de InBáze, z.s., horario y reglas del Centro Comunitario.
5. No grabar audio ni vídeos del servicio prestado sin el consentimiento de la/s otra/s persona/s.
6. Derecho a revisar las notas apuntadas por el personal sobre la persona usuaria.
7. Derecho a pedir un cambio de trabajador/a en casos justificados.
8. Derecho a quejarse del desarrollo del servicio prestado.
9. Derecho a obtener el servicio de forma anónima, si el tipo de servicio lo permite.
10. Derecho a pedir un descuento en los servicios sujetos a una tarifa.

### **Derechos y obligaciones del Proveedor**

1. Derecho de anotar en favor del usuario/a en la base de datos electrónica ARUM o en otra base de datos dependiendo del proyecto.
2. Confidencialidad y manejo de datos sensibles sin filtraciones. Excepciones son situaciones en las que el usuario/a da su permiso o se exige proporcionar la información por estar sujeto a obligaciones informativas.
3. Obligación de informar al tutor/a legal de los problemas de salud de un/a menor.
4. Se puede requerir al tutor/a legal que responda por sí mismo/a de los pormenores causados en el caso de que un o una menor infrinja repetida o severamente las normas. No hay derecho a la devolución de una parte proporcional de la contribución.
5. Derecho a negar la prestación de servicios de forma anónima si esto puede ocasionar un descenso en la calidad del servicio o puede dañar la salud y la seguridad. Esto es posible de manera limitada y por un tiempo necesario.

### **Discontinuidad en la Prestación de Servicios Profesionales de InBáze, z.s.**

1. Ambos lados pueden cancelar la prestación de los servicios: usuaria/o (tutor/a legal) y Proveedor.
2. La persona usuaria puede dejar el servicio en cualquier momento sin justificarse.
3. El servicio puede terminar si la persona usuaria: no pertenece al grupo clave del servicio en cuestión, su demanda no puede ser cubierta, tal persona infringe sus obligaciones o ataca al personal de InBáze, z.s verbal o físicamente.
4. La persona responsable de prestar el servicio decidirá la terminación del mismo. Se informará a la persona usuaria de las razones tanto verbalmente como por escrito.
5. La Prestación de los Servicios Profesionales por parte del Proveedor se puede terminar durante un período máximo de 3 a 6 meses.

### **Conclusiones**

1. Reglas aplicadas a todas las personas usuarias de los servicios profesionales de InBáze, z.s a partir del 1.9.2019.
2. Las personas usuarias han leído la versión resumida de las reglas
3. La versión completa del Reglamento de la Prestación de los Servicios Profesionales de InBáze, z.s. se puede encontrar en la página web [www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz) y en el registro de proveedores de servicios sociales.