

# Carta de Servicios del Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave (CREAP)

2017  
2020



NIPO: 686170108



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD



Calidad Administración Pública



CREAP

CENTRO DE REFERENCIA ESTATAL DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL A PERSONAS CON TRASTORNO MENTAL GRAVE

## Índice

I. Datos identificativos y fines del centro.....	2
II. Relación de servicios ofrecidos por el centro .....	2
III. Requisitos y procedimiento de admisión .....	3
IV. Derechos de las personas usuarias del centro.....	3
V. Participación de las personas usuarias .....	4
VI. Normativa reguladora .....	4
De carácter general .....	4
De carácter específico.....	5
A. Discapacidad .....	5
B. Autonomía personal y dependencia .....	6
C. Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave .....	7
VII. Presentación de quejas y sugerencias.....	7
VIII. Compromisos de calidad.....	7
IX. Indicadores para el seguimiento de los compromisos .....	8
X. Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan la diversidad, que faciliten el acceso y que mejoren las condiciones de la prestación del servicio.....	8
XI. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales.....	9
XII. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos.....	9
XIII. Unidad responsable de la carta de servicios.....	9
XIV. Datos útiles.....	9

## I. Datos identificativos y fines del centro

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) es una entidad gestora de la Seguridad Social, adscrita al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad a través de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad. En el ámbito de las competencias que tiene atribuidas, es responsable de los colectivos de personas mayores y de personas en situación de dependencia, así como del desarrollo de políticas y programas en relación con el envejecimiento activo de la población.

Entre sus recursos, el Imserso dispone de centros de referencia estatal cuyo objeto es promover la investigación en materias relacionadas con un sector de personas dependientes o con discapacidad, la innovación y la mejora de los recursos de ese sector, prestar servicios de atención directa de alta especialización con la finalidad de desarrollar buenas prácticas que sirvan de referencia, y facilitar información y asistencia técnica a entidades públicas y privadas, profesionales, personas del sector, familias y demás personas interesadas.

El Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave (CREAP) de Valencia es un recurso público de titularidad del Imserso, cuya gestión realiza la Fundación Ramón Rey Ardid mediante un contrato de gestión de servicio público.

El CREAP se crea como centro de alta especialización en servicios de prevención, promoción de la autonomía personal y atención integral a las personas con trastorno mental grave en situación o en riesgo de dependencia o discapacidad y a sus familias cuidadoras, así como para la promoción, el desarrollo y la difusión de conocimientos, experiencias innovadoras y métodos especializados de intervención.

La coordinación con los recursos de salud mental, servicios sociales y servicios de empleo de la comunidad autónoma y con los recursos comunitarios implicados, directa o indirectamente, en los procesos de rehabilitación de las personas usuarias, se presenta como eje vertebrador del trabajo desarrollado en el centro.

Asimismo, la colaboración institucional con las entidades sociales del sector en el desarrollo de proyectos y acciones dirigidas al colectivo de personas con enfermedad mental grave es parte destacada para el logro de los objetivos.

## II. Relación de servicios ofrecidos por el centro

Servicio de rehabilitación que mejore el funcionamiento psicosocial de la persona, dirigido a facilitar la recuperación o la adquisición del conjunto de capacidades y habilidades personales y sociales, en régimen de centro de día, de atención ambulatoria y de atención residencial.

Servicio de inserción laboral que proporcione orientación, entrenamiento en habilidades y apoyo a la formación.

Servicio de apoyo y formación a las familias y personas con las que convivan, y de cooperación con organizaciones no gubernamentales, empresas e instituciones que se dediquen al sector de personas con trastorno mental grave.

Servicio de documentación que pondrá a disposición de particulares, entidades y administraciones publicaciones especializadas en trastorno mental grave.

Servicio de información y consulta en línea sobre el trastorno mental y su atención psicosocial.

Servicio de promoción y realización de guías de buenas prácticas basadas en la atención especializada directa.

### **III. Requisitos y procedimiento de admisión**

Serán beneficiarias de los programas de intervención directa las personas que reúnan los siguientes requisitos:

Estar afectadas por trastorno mental grave prolongado de acuerdo con el informe emitido por su equipo de salud mental.

Ser beneficiario de la Seguridad Social o tener derecho a las prestaciones de servicios sociales en virtud de ley o convenio internacional.

Tener reconocida la situación de dependencia en cualquiera de sus grados o tener reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 %, o estar en proceso de reconocimiento de ambas situaciones o encontrarse en riesgo de ellas.

No padecer enfermedad transmisible, en fase activa, y no necesitar atención médica cualificada de forma continuada en instituciones hospitalarias.

No presentar crisis en fase activa con alteraciones graves que puedan perturbar la normal convivencia en el centro o que impidan beneficiarse de dichos servicios, ni presentar problemas de conducta graves de agresividad.

Ser mayor de 18 años y menor de 65. Superar el período de adaptación y observación para ser usuario del centro, que no podrá ser mayor de tres meses, prorrogables, en casos excepcionales, por otros tres.

### **IV. Derechos de las personas usuarias del centro**

Acceder al centro sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Acceder, permanecer y cesar en la utilización del servicio o centro de manera voluntaria.

Recibir un programa de atención individualizado (PAI) definido, realizado con la participación activa y el conocimiento de la persona usuaria y su familia y con revisión periódica.

Recibir los servicios que se presten en el centro de acuerdo con su PAI.

Acceder a la información contenida en su expediente personal y en general a toda aquella que requiera como persona usuaria.

Obtener la máxima intimidad personal y la protección de la propia imagen, el secreto profesional de su historia sanitaria y social y la protección de sus datos personales.

Presentar reclamaciones y propuestas de mejora.

Participar en las actividades que se desarrollen en el centro.

Mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.

Obtener la garantía de seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas y todos los demás derechos determinados en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## **V. Participación de las personas usuarias**

Las personas usuarias participan en el funcionamiento del centro a través de los programas específicos y de las reuniones con los responsables oportunos.

A través del programa de familias y de las reuniones con los responsables oportunos, las familias podrán colaborar y participar mediante la expresión de sus opiniones, peticiones y propuestas de mejora.

## **VI. Normativa reguladora**

### **De carácter general**

La normativa reguladora de los servicios que presta el Imsero se explicita en los siguientes textos legales:

Constitución Española de 27 de diciembre de 1978 (BOE de 29 de diciembre).

Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero (BOE de 4 de marzo), por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (BOE de 14 de diciembre), de Protección de Datos de Carácter Personal.

Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración general del Estado.

Real Decreto 1226/2005, de 13 de octubre (BOE de 14 de octubre), por el que se establecen la estructura orgánica y las funciones del Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

Resolución de 24 de febrero de 2010 (BOE de 16 de marzo), del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se crean y regulan la sede electrónica y el registro electrónico del Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Ley 40/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre), de Régimen Jurídico del Sector Público.

Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre (BOE de 31 de octubre), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

## **De carácter específico**

### **A. Discapacidad**

Real Decreto 383/1984 de 1 de febrero (BOE de 27 de febrero), por el que se establece y regula el sistema especial de prestaciones sociales y económicas con discapacidad.

Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo (BOE de 21 de marzo), por el que se desarrolla en materia de pensiones no contributivas la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen prestaciones no contributivas en la Seguridad Social.

Real Decreto 1971/1999 de 23 de diciembre (BOE de 26 de enero de 2000), por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, la declaración y la calificación del grado de discapacidad.

Orden de 2 de noviembre de 2000 del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (BOE de 17 de noviembre), por la que se determina la composición, la organización y las funciones de los equipos de valoración y orientación dependientes del Instituto de Migraciones y Servicios Sociales y se desarrolla el procedimiento de actuación para la valoración del grado de discapacidad dentro del ámbito de la Administración general del Estado.

Orden de 12 de junio de 2001 del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (BOE de 26 de junio), sobre la creación, la composición y las funciones de la Comisión Estatal de Coordinación y Seguimiento de la Valoración de Grado de Discapacidad.

Orden PRE/3113/2009, de 13 de noviembre (BOE de 20 de noviembre), por la que se dictan normas de aplicación y desarrollo del Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo, por el que se desarrolla, en materia de pensiones no contributivas, la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen prestaciones no contributivas en la Seguridad Social sobre rentas o ingresos computables y su imputación.

Real Decreto 1855/2009, de 4 de diciembre (BOE de 26 de diciembre), por el que se regula el Consejo Nacional de la Discapacidad.

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (BOE de 3 diciembre), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

## **B. Autonomía personal y dependencia**

Ley 39/2006, de 14 de diciembre (BOE de 15 de diciembre), de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y normativa de desarrollo.

Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero (BOE de 18 de febrero), por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio (BOE de 14 de julio), de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

Resolución de 13 de julio de 2012 (BOE de 3 de agosto), de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia para la mejora del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.

Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre (BOE de 31 de diciembre), por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

## **C. Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave**

Orden SSI/2416/2014, de 17 de diciembre (BOE de 23 de diciembre), por la que se crea y regula el Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave en Valencia.

## **VII. Presentación de quejas y sugerencias**

Los usuarios del centro podrán informar acerca de la insatisfacción con los servicios prestados o formular iniciativas para mejorar su calidad a través de la presentación de quejas y sugerencias por los siguientes procedimientos:

Presencialmente, a través del formulario disponible en el centro y habilitado en la sede electrónica del Instituto: <https://sede.imserso.gob.es>

Mediante correo postal, a través de escrito o del formulario debidamente firmados e identificados por la persona usuaria.

Mediante correo electrónico dirigido a la unidad responsable de la carta de servicios, cuya dirección es: [GestionCREAP@imserso.es](mailto:GestionCREAP@imserso.es).

En la tramitación de las quejas o sugerencias presentadas se seguirá lo dispuesto en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración general del Estado.

## **VIII. Compromisos de calidad**

Iniciar la prestación del servicio, siempre que existan plazas vacantes, en un plazo no superior a quince días hábiles desde la notificación de la resolución de la concesión y su aceptación, salvo que lo impidan causas ajenas al centro.

Revisar el programa de atención individual con una revisión trimestral de los objetivos y anual de todo el programa para el 100 % de las personas usuarias y ante cambios significativos en su evolución.

Asignar a las personas usuarias un profesional de referencia en el plazo máximo de un mes desde su ingreso en el centro.

Dar respuesta a la petición de información bibliográfica o documental en un plazo máximo de veinte días hábiles desde su recepción para el 100 % de las solicitudes recibidas.

Dar respuesta a las solicitudes de asesoramiento de instituciones, tanto públicas como privadas, de asociaciones y de familias en el plazo máximo de treinta días hábiles para el 100 % de las solicitudes recibidas.



Iniciar la formación de profesionales y cuidadores para el 100 % de las solicitudes de profesionales ajenos al centro en el plazo de tres meses desde la recepción de la solicitud.

Dar difusión de los libros, documentos técnicos y estudios recibidos en el centro en un plazo máximo de quince días hábiles desde la realización del trabajo, publicación del documento o entrada del material.

## **IX. Indicadores para el seguimiento de los compromisos**

Porcentaje de personas usuarias a las que, existiendo plazas vacantes, ha comenzado a prestárseles el servicio en un plazo no superior a quince días hábiles desde la notificación de la resolución de la concesión y su aceptación, salvo que lo hayan impedido causas ajenas al centro.

Porcentaje de personas usuarias a quienes se les ha revisado su programa de atención individual con la periodicidad prevista.

Porcentaje de personas usuarias a las que se les ha asignado un profesional de referencia antes del transcurso de un mes desde su ingreso en el centro.

Porcentaje de peticiones de información bibliográfica o documental atendidas en el plazo previsto.

Porcentaje de solicitudes de asesoramiento de instituciones públicas y privadas, de asociaciones y de familias atendidas en el plazo previsto.

Porcentaje de solicitudes de formación de profesionales y cuidadores ajenos al centro atendidas en el plazo previsto.

Porcentaje de libros, documentos técnicos y estudios difundidos en el plazo de quince días hábiles desde su entrada en el centro.

## **X. Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan la diversidad, que faciliten el acceso y que mejoren las condiciones de la prestación del servicio**

Todos los compromisos de calidad establecidos en esta carta de servicios son de aplicación general a todas las personas usuarias del centro, por lo que está asegurada la igualdad de género en el acceso al servicio y las condiciones de la prestación.

El centro se ubica en un edificio plenamente accesible.

## **XI. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales**

Con el fin de garantizar los compromisos de calidad asumidos, el equipo de calidad del centro se reunirá al menos una vez al semestre para efectuar el correspondiente seguimiento.

Con carácter bienal, se realiza una encuesta de expectativas y nivel de satisfacción entre las personas usuarias y sus familiares sobre los servicios generales del centro con el fin de conocer los puntos fuertes y determinar posibles áreas de mejora.

El centro cuenta con un plan de prevención de riesgos laborales que incluye: valoración de los puestos de trabajo, evaluación de riesgos asociados, vigilancia de la salud, plan de emergencia y evacuación, formación de las personas trabajadoras que componen los equipos de primera y segunda intervención, programas de actividades preventivas, etc.

## **XII. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos**

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados se dirigirán a la unidad responsable de la carta de servicios. Tras comprobarse su veracidad, el/la director/a general del Imserso adoptará las medidas pertinentes para la subsanación que proceda y dirigirá una carta de disculpa a la persona interesada. El incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## **XIII. Unidad responsable de la carta de servicios**

La subdirección general de gestión es la responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta carta.

Teléfonos: 917 033 823 y 917 033 825

Correo electrónico: [GestionCREAP@imserso.es](mailto:GestionCREAP@imserso.es)

## **XIV. Datos útiles**

### **Ubicación y dirección postal**

C/ Terrateig, 5  
46015 Valencia

### **Dirección electrónica, teléfono y fax**

Correo electrónico: [info.creap@reyardid.org](mailto:info.creap@reyardid.org)  
Teléfono: 963 403 520  
Fax: 963 491 559

**Página web**

[www.creap.es](http://www.creap.es)

**Sede electrónica del Inmerso**

<https://sede.inmerso.gob.es>

**Transporte público**

Autobuses EMT: 67 y 1.<sup>a</sup>

Metro: Campanar

**Horario de atención al público**

De 9:00 a 14:00 de lunes a viernes