

✓ 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.

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

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.

Formas de colaboración y participación

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.

Quejas y sugerencias

Las personas usuarias 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:

Carta de Servicios 2017-2020

✓ Presencialmente, a través del formulario disponible en los centros y, además, 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.

Unidad responsable de la carta

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

Datos útiles del centro

Ubicación y dirección postal

C/ Terrateig, 5
46015 Valencia

Dirección electrónica, teléfono y fax

Correo electrónico: info.creap@reyardid.org

Teléfono: 963 403 520

Fax: 963 491 559

Página web

www.creap.es

Transporte público

Autobuses EMT: 67 y 1.ª

Metro: Campanar

Horario de atención al público

De 9:00 a 18:00 de lunes a viernes

Sede electrónica del Imserso

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



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

SECRETARÍA DE ESTADO
DE SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD



Carta de Servicios 2017-2020

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



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

SECRETARÍA DE ESTADO
DE SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD



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

Imserso

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.

El Imserso presta servicios de apoyo y promoción a los colectivos de su competencia, y dispone de una red de centros de ámbito estatal.

Es objetivo prioritario del Imserso la mejora continua de la calidad de los servicios que ofrece a los ciudadanos.

La presente carta recoge los compromisos de calidad que el Imserso asume con las personas usuarias de dichos servicios, al tiempo que les informa sobre las formas de participación y colaboración en la consecución de ese objetivo de mejora continua y les ofrece la posibilidad de formular las quejas y sugerencias que estimen convenientes.

Los servicios centrales del Imserso están ubicados en Madrid:

Avda. de la Ilustración, c/v a calle Ginzo de Limia, 58

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 se realiza a través de 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, y para la promoción, el desarrollo y la difusión de conocimientos, experiencias innovadoras y métodos especializados de intervención.

Servicios que presta

✓ Servicio de rehabilitación, 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 atención especializada directa.

Compromisos de calidad que asume el centro

✓ 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.

Indicadores para el seguimiento de los compromisos de calidad

✓ 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.