

# Manual de acogida y reglamento interno para personas usuarias del Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial (CREAP)



Fecha de última actualización: 25/07/2022



## Contenido

1. ¿Qué es el Creap? .....	6
Objetivos y finalidad .....	6
2. Ámbito de aplicación .....	7
3. Derechos y Deberes de las personas usuarias.....	7
Derechos.....	7
Deberes. Normas de convivencia .....	12
4. Instalaciones .....	15
Habitaciones .....	15
Espacios comunes: aulas, salas de TV y ocio, bibliotecas... ..	15
5. Servicios.....	16
Servicio de cafetería .....	17
Servicio de lavandería.....	17
Servicio de atención sanitaria: Traslado a urgencias.....	17
Otros servicios. ....	18
6. Programas y actividades.....	18
7. Personal del centro: equipo técnico y servicios .....	19
8. Salidas y visitas .....	20
Salidas del Centro .....	20
Ausencias temporales.....	20
Visitas. ....	20
9. Horarios. ....	21
10. Órganos de participación.....	21
11. Quejas y sugerencias .....	21
12. Normativa de aplicación.....	21
13. Calidad .....	21
14. Dirección y contacto .....	22
Anexo I: Contrato terapéutico y consentimiento informado.....	23
Anexo II: Acta de ratificación de la asamblea de personas usuarias del CREAP .....	23

Queda fuera de la regulación del presente Reglamento:

1. La admisión e incorporación de los usuarios a los centros (procedimiento estandarizado).
2. El régimen disciplinario (reflejado en documento aparte).

Este manual de acogida y reglamento interno incorpora la perspectiva de las personas usuarias, habiendo sido ratificado en la asamblea de usuarios y usuarias del día 26 de julio de 2022, de la cual se levantó acta firmada por la dirección del centro, el coordinador del área asistencial y la representación de las personas usuarias del Creap.

Este documento fue remitido a la Subdirección General de Gestión del Imsero el día 26 de julio de 2022.

Se adjunta en el Anexo en este documento el procedimiento seguido para su elaboración y acta mediante la que se ratificó con la participación de las personas usuarias.

## Bienvenida

En nombre de todas las personas que trabajamos en el Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial (CREAP) de Valencia, de titularidad del IMSERSO, le damos la más cordial bienvenida. Deseamos sinceramente que usted pueda encontrar aquí el apoyo necesario para su rehabilitación.

Las normas de asistencia, así como las de funcionamiento y convivencia que a continuación se incluyen, están basadas en el respeto que cada uno nos debemos a nosotros mismos, a los demás y a nuestro entorno.

Este centro es un bien de todos los ciudadanos y como tal debe ser cuidado, así que contamos con su colaboración.

Las propuestas que usted considere para la mejora del funcionamiento del centro, podrá expresarlas a los profesionales y a la Dirección. Su aprobación, o no, dependerá de la opinión de los demás personas usuarias y de los profesionales del centro.

Esperamos que su estancia aquí sea agradable y provechosa. Esto depende, en gran parte, de usted y de lo que quiera conseguir.

El equipo del Creap estamos para apoyarle, así que no dude en comunicarnos todo aquello que le resulte sea necesario o importante.

## 1. ¿Qué es el Creap?

El Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave (TMG), es un recurso sociosanitario público especializado en servicios de prevención, promoción de la autonomía personal y atención integral a las personas con TMG y a sus familias y en la promoción, desarrollo y difusión de conocimientos, experiencias innovadoras y métodos especializados de intervención.

Ha sido creado y regulado por la Orden SSI/2416/2014, de 17 de diciembre (BOE 24 de diciembre de 2014), con la participación de las organizaciones de familiares y ciudadanos afectados por esta enfermedad y de profesionales especializados en ella.

### **Objetivos y finalidad**

- Ofrecer servicios de alta especialización a personas con TMG e impulsar la mejora de su calidad de vida y de la participación social en igualdad de condiciones.
- Facilitar información y asistencia técnica a cuantas entidades, profesionales e individuos estén interesados en la atención sociosanitaria a las personas con TMG ya sus familias.
- Promover la innovación y mejora de los recursos y la cualificación de los profesionales que trabajan con estas personas.

La duración máxima de estancia en el centro por parte de las personas usuarias de los servicios de atención directa, tanto en régimen de centro de día como en ambulatorio o residencial, será de dieciocho meses pudiendo prorrogarse, excepcionalmente, propuesta del equipo multiprofesional con base al PIR, autorizada por el IMSERSO y coordinado con la Unidad de Salud Mental.

Los usuarios tendrán que superar un periodo de prueba en el centro con la finalidad de

conocer el medio y el grado de adaptabilidad al mismo. Este periodo inicial tendrá una duración máxima de tres meses, pudiendo prorrogarse por otros tres meses más. Si durante este periodo se apreciase por el equipo multiprofesional circunstancias personales que impidan o dificulten la atención del usuario en el Centro, causaría baja del mismo.

## 2. **Ámbito de aplicación**

El ámbito de aplicación y operatividad del Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial son los trastornos mentales graves de curso prolongado.

## 3. **Derechos y Deberes de las personas usuarias**

### **Derechos**

Los derechos de las personas usuarias del Creap son y deben ser, los mismos que los de cualquier ciudadano/a. Para evitar el detrimento de los mismos a causa de la institucionalización, se hará especial hincapié en los siguientes:

#### **DERECHO A LA PRIVACIDAD, INTIMIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS**

- 1) Derecho de las personas a preservar y proteger sus ámbitos privados, evitando intromisiones no consentidas en su vida personal, haciéndolo compatible con las exigencias derivadas de la protección de su vida, de su salud y su seguridad.
- 2) Derecho a disponer y a utilizar su espacio privado. Participar en la decoración de su habitación, personalizando la estancia con sus aportaciones, respetando la funcionalidad, limpieza y seguridad de la misma. Derecho a permanecer en la misma habitación, salvo que no sea aconsejable por circunstancias personales u organizativas del centro.
- 3) Derecho a administrar, conservar y proteger sus objetos personales (siempre que no comprometa mi seguridad o la del resto).
- 4) Derecho a que se mantenga secreto profesional de los datos recogidos en su expediente individual, acorde a la LOPD.
- 5) Derecho a la libre circulación.
- 6) Derecho a no ser recluidos en un centro de salud mental con la justificación de inestabilidad psicopatológica.
- 7) Derecho a poder salir del centro sin la obligatoriedad de dar explicaciones (sí se pide que se avise de cuando no se va a acudir a comer o cenar para no desechar comida).
- 8) Derecho a volver al centro cuando el usuario considere (siempre y cuando se avise a los profesionales que están en turno)

9) Derecho a tener una vivienda o instalaciones dignas y adecuadas.

### **DERECHO A LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

- 1) Derecho a que se les garantice un trato adecuado y digno, respetando su libertad de opción para las relaciones interpersonales consentidas, incluso compartir habitación siempre que las condiciones de habitabilidad y accesibilidad sean adecuadas.
- 2) Derecho a disponer de servicios de apoyo a la autonomía que fomenten una vida normalizada y una completa inclusión en la comunidad.
- 3) Derecho a vivir de forma independiente y normalizada, además de facilitar la recuperación y mejora del concepto que tienen de sí mismos.

### **DERECHO A LA DIGNIDAD E IDENTIDAD**

Se trata del reconocimiento del valor intrínseco de la persona dándole un trato respetuoso, respetando su individualidad, sus necesidades y sus derechos durante toda su vida, independientemente de sus competencias o condiciones de salud.

- 1) Derecho a ser tratadas con respeto, conforme a su dignidad como personas, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales y a no ser objeto de discriminación o exclusión por razón de edad, etnia, religión, ideología, territorio, identidad sexual, identidad de género, orientación sexual, enfermedad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- 2) Derecho a que sean respetados sus valores y sus hábitos personales siempre que no pongan en riesgo la normal convivencia y seguridad de las personas usuarias y personal del centro o puedan ser motivo de riesgo higiénico o sanitario.
- 3) Derecho a no ser objeto de contenciones físicas o farmacológicas excepto en caso de prescripción facultativa mediante la firma del pertinente consentimiento informado.
- 4) Reconocimiento del derecho de la persona a ser diferente, respetando su historia, experiencias, criterios y valores. Derecho a seguir siendo un ser irrepetible.
- 5) Derecho a que se le conozca y llame por su nombre de pila, o por cualquier otro que manifieste a los profesionales del centro que sea de su preferencia.
- 6) Derecho a decidir anticipadamente cómo quieren que se gestionen sus crisis de salud mental.

## DERECHO A LA AUTONOMÍA Y PARTICIPACIÓN

Se trata del reconocimiento de la capacidad de autogobierno de las personas para tomar sus decisiones y por tanto, a poder elegir sin coacciones externas entre diferentes opciones y alternativas. Es la posibilidad de actuar o de pensar de forma independiente, incluida la disposición a asumir ciertos niveles de riesgo calculado.

- 1) Derecho a manifestar su opinión y tomar sus propias decisiones, sobre aspectos relacionados con la vida cotidiana, teniendo en cuenta la capacidad organizativa y medios disponibles y siempre que éstas no entren en colisión con las normas generales de convivencia del centro ni pongan en grave riesgo su salud.
- 2) Derecho a una atención individualizada acorde a sus necesidades específicas.
- 3) Derecho a respetar sus últimas voluntades, así como a recibir cuidados psicológicos, espirituales y afectivos que le permitan morir dignamente, procurando en los últimos momentos el acompañamiento por parte de las personas allegadas.
- 4) Derecho a que se solicite su consentimiento, expreso y por escrito, si las intervenciones que se le aplican forman parte de proyectos docentes, de investigación o de difusión, y a la revocación del mismo en cualquier momento.
- 5) Derecho a participar en el diseño y seguimiento de su Plan de Atención Individual.
- 6) Derecho a participar en la vida del centro a través de los órganos de representación, pudiendo ser electores y elegidos, así como a tener voz y voto en las propuestas de mejora relacionados con la organización de los recursos.
- 7) Derecho a recibir un tratamiento empático y humano que evite al máximo cualquier forma de exclusión o maltrato.
- 8) Derecho a no recibir medicación forzosa ni sobre medicación, porque dificultan los procesos de recuperación, desactivan la capacidad para reivindicar malestares de origen social y pueden llegar a causar problemas de salud mayores que los que se intentan tratar.
- 9) Derecho a negarse parcialmente al tratamiento, excepto en los casos determinados en la Ley. La oposición al tratamiento deberá constar por escrito firmando la persona usuaria un documento en el que refleje que parte del tratamiento rechaza y los motivos. Dicho documento deberá archivar en su expediente socioclínico. La oposición a recibir cualquiera de las actividades terapéuticas ofertadas, rechazando cualquier intervención podría implicar la baja en el recurso, al carecer entonces de sentido la permanencia en el mismo.
- 10) Derecho a la participación en las actividades ofrecidas por el Imsero para las personas usuarias de sus servicios.
- 11) Derecho a participar en las actividades abiertas a la comunidad ofrecidas por el Creap una vez que se haya finalizado el tratamiento en el centro y a recibir un seguimiento en momentos puntuales por parte de los profesionales.

## **DERECHO A LA INFORMACIÓN, ACCESO A SUS DATOS Y A LA DOCUMENTACION DE SU EXPEDIENTE**

- 1) Derecho a recibir información comprensible, clara, oportuna y completa, tanto la persona usuaria como su familia, si así lo autoriza el interesado, de su estado de salud y de los cambios que se vayan produciendo en su Plan Individual de atención.
- 2) Derecho a conocer, con carácter previo a su utilización, las instalaciones del centro, así como cuanta información le sea precisa para ayudarlo a decidir libremente sobre su ingreso, permanencia o abandono del centro.
- 3) Derecho a conocer, en cualquier momento, el contenido de los datos objetivos de su expediente personal y a recibir un informe por escrito cuando lo solicite.
- 4) Derecho a la confidencialidad durante la terapia y en las historias clínicas.
- 5) Los proveedores de servicios de salud mental están obligados a facilitar una copia de la historia clínica sin coste adicional.
- 6) Derecho a recibir información suficiente y comprensible, sobre:
  - a) Significado del diagnóstico, sus posibles causas y posibilidades de recuperación.
  - b) Alternativas de tratamiento existentes, efectos y recursos de apoyo comunitarios

## **DERECHO A LA PROTECCIÓN Y GARANTÍA DE DERECHOS**

- 1) Derecho a que sean respetados todos los derechos cívicos de las personas usuarias asociados a la ciudadanía, tengan o no limitadas sus capacidades funcionales, sensoriales y/o mentales
- 2) Derecho a presentar quejas, reclamaciones o sugerencias sobre cualquier aspecto del funcionamiento o de los servicios prestados en las condiciones previstas legalmente.

**TABLA ESQUEMA:  
DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS CENTROS DEL IMSERSO**

<b>PRIVACIDAD, INTIMIDAD Y CONFIDENCIALIDAD</b>	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<b>DIGNIDAD E IDENTIDAD</b>	<b>AUTONOMÍA Y PARTICIPACIÓN</b>	<b>INFORMACIÓN Y ACCESO A SUS DATOS</b>	<b>PROTECCIÓN Y GARANTÍA DE DERECHOS</b>
					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A la privacidad personal.</li> <li>2. A personalizar sus espacios privados.</li> <li>3. A disponer de una habitación para uso personal.</li> <li>4. A la privacidad y confidencialidad de la información personal.</li> <li>5. A administrar, conservar y proteger sus objetos personales.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. A un trato adecuado y digno.</li> <li>7. A compartir habitación si así lo desea.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. A ser respetado.</li> <li>9. A no ser objeto de discriminación o exclusión.</li> <li>10. A no ser objeto de contenciones físicas o farmacológicas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. A manifestar su opinión y tomar sus propias decisiones.</li> <li>12. A una atención individualizada participando en el diseño y seguimiento de su Plan individual de atención.</li> <li>13. A respetar sus últimas voluntades.</li> <li>14. A que se solicite su consentimiento, expreso y por escrito.</li> <li>15. A participar en la vida del centro a través de los órganos de representación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>16. A recibir información comprensible, clara, oportuna y completa de su Plan Individual</li> <li>17. A conocer y recibir información del centro.</li> <li>18. A conocer, el contenido de su expediente personal y solicitar un informe.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>19. A que sean respetados todos los derechos cívicos comunes a la ciudadanía.</li> <li>20. A presentar quejas, reclamaciones o sugerencias.</li> </ol>

\* Los símbolos pictográficos utilizados son propiedad del Gobierno de Aragón y han sido creados por Sergio Palao para [ARASAAC](http://www.arasaac.org) (<http://www.arasaac.org>), que los distribuye bajo [Licencia Creative Commons BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

## **Deberes. Normas de convivencia**

*Recuerda: “lo que no es bueno para ti, no lo es para os demás”*

La finalidad de las normas de convivencia es facilitar el bienestar individual y grupal, permitiendo recibir el tratamiento rehabilitador en condiciones óptimas. Están basadas en el respeto a los demás y tiene el objetivo de capacitar para una vida autónoma lo más satisfactoria posible.

### **REGLAMENTO GENERAL PARA TODAS LAS PERSONAS USUARIAS**

- 1) Deber de conocer y cumplir lo dispuesto la normativa del centro, especialmente lo indicado en relación a sus obligaciones y a las propias normas y principios básicos de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene
- 2) Deber de respetar las convicciones políticas, morales o religiosas del resto de las personas usuarias, así como de los profesionales y tratarlos de forma respetuosa.
- 3) Deber de cuidar y respetar las instalaciones, medios y entorno del centro y colaborar en su mantenimiento. Así como no se podrá utilizar elementos ni herramientas de las diferentes actividades sin consentimiento del personal encargado.
- 4) Deber de dar a conocer a los órganos de representación y/o de la Dirección del centro, las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.
- 5) Deber de facilitar información veraz y actualizada de los datos personales necesarios para su atención, requeridos por los profesionales del centro.
- 7) Deber de acordar y cumplir los objetivos consensuados en su Plan individual de atención.

- 8) Deber de llevar a cabo las actividades especificadas en su PIR que será revisado según sus objetivos terapéuticos y su seguimiento periódico. Se ruega puntualidad al comienzo de las actividades. De este programa serán informados familiares y/o personas de referencia, así como los profesionales de la red de salud mental del usuario.
- 9) Deber de no traer de animales, salvo que formen parte del programa terapéutico.
- 10) Deber de cuidar los materiales de los talleres, enseres, instalaciones, juegos, etc., son un bien común; se han de cuidar como propios y no podrán ser trasladarlos de su lugar habitual sin consentimiento. Solo se usaran en los espacios habilitados para ello.
- 11) Deber de respetar la prohibición de fumar dentro del centro. El no cumplimiento de esta norma puede dar lugar a las medidas sancionadoras establecidas en la Ley. En el exterior del centro habrá una zona habilitada para tal fin.
- 12) Deber de adherirse al tratamiento de la Unidad de Conductas Adictivas, si así se requiere. Además, de estar prohibida la tenencia, el tráfico y el consumo de cualquier tipo de tóxicos (alcohol, drogas, etc.) en el centro, así como acudir al mismo bajo los efectos de alguna sustancia psicoactiva que vaya a impedir el desarrollo normal del tratamiento terapéutico y la convivencia. Ante una sospecha consolidada por parte del equipo técnico de consumo de tóxicos, la persona usuaria se compromete a realizar una prueba analítica y, en su caso, adherirse al tratamiento oportuno en la Unidad de Conductas Adictivas (UCA). Asimismo el no cumplimiento de esta norma dará lugar a la activación del protocolo denominado Disrupciones Graves.
- 13) Deber de hacer un uso responsable del consumo de energía eléctrica y del agua.
- 14) Deber de comunicar al equipo del CREAP los cambios o variaciones en el tratamiento médico pautadas por facultativos de referencia del usuario en los dispositivos de salud, especialmente los relativos al tratamiento psiquiátrico.

17) Deber de firmar el documento de baja voluntaria en el caso de que no acuda al centro para su tratamiento, o no asista a las actividades previstas en su PIR.

## **REGLAMENTO ESPECÍFICO PARA RESIDENTES**

- 1) Será responsabilidad del usuario el mantenimiento y cuidado de los enseres de la habitación.
- 2) No modifique los muebles de la habitación ni los traslade temporalmente fuera de ella sin autorización del equipo profesional.
- 3) Al ser un centro de rehabilitación, el residente hará diariamente su cama y tareas básicas de limpieza de habitación de acuerdo a su programa de rehabilitación
- 5) El personal del centro le indicará el lugar adecuado y seguro para almacenar comida de su propiedad si no quiere guardarla en su habitación por motivos de higiene.
- 6) No se permite la entrada en habitaciones que no sean la propia sin el libre consentimiento de su ocupante.
- 7) No se permite la estancia en las habitaciones durante el periodo de actividad rehabilitadora.
- 8) La puerta exterior del centro permanecerá cerrada desde las 22:00 hasta las 8.00 horas. En caso de necesidad de estar fuera del centro en ese horario debe comunicarlo a los profesionales para que sepan que no estará en el centro.
- 9) En caso de pérdida de llave de la habitación, o cualquier otro mobiliario de la dotación de la habitación firmado en el documento anexo al contrato terapéutico y consentimiento informado, será el propio residente quien se ocupe de reponerlo en la medida de sus posibilidades, como haría en su domicilio para el fomento de las habilidades para la emancipación.
- 10) Se podrán utilizar dispositivos electrónicos (ordenador portátil, tableta, consolas, móvil personal...etc.) o música en las habitaciones siempre y cuando no molesten a los

compañeros, estando prohibido su uso sin auriculares entre las 22:00 y las 08:00 horas para respetar el descanso de los demás. El equipo asistencial podrá hacerle recomendaciones de uso en caso de detectar un uso abusivo de los dispositivos.

11) Se preservarán las condiciones adecuadas de protección y seguridad, prohibiéndose además la instalación de mecanismos de cierre de puertas y ventanas por parte de las personas usuarias, familiares o cuidadores, así como la colocación de muebles u objetos que obstaculicen la entrada o salida de las habitaciones o que supongan peligro para sí mismas o para terceros.

12) Para ausentarse del servicio de comedor por motivos justificados ha de ser comunicado al equipo técnico con un día de antelación. Además, cualquier otra modificación del uso normalizado de este servicio, tendrá que ser igualmente avisado con la previsión suficiente para poder informar al personal de cocina. Ante el uso inadecuado y reiterado del servicio de comedor se podrán instar las medidas que se consideren oportunas.

13) Sobre visitas y llamadas externas:

a) El uso de las habitaciones está reservado a los residentes, en el caso de la visita de sus familiares u otros, solo se podrá acceder a ellas con el conocimiento previo del equipo asistencial, siempre que no se altere el descanso de otras personas usuarias.

b) No se permite albergar en las habitaciones a personas ajenas.

c) Las visitas externas se podrán realizar en el horario que no interrumpa el descanso de los usuarios, durante el horario de apertura del centro, de 08:00 a 22:00.

## 4. Instalaciones

El CREAP cuenta con instalaciones modernas y amplias para el uso de las personas usuarias del recurso.

### Habitaciones

El centro cuenta con 24 habitaciones espaciales de uso individual y con baño propio, todas ellas en buen estado de conservación, con luz y ventilación natural.

### Espacios comunes: aulas, salas de TV y ocio, bibliotecas...

El centro cuenta con diferentes espacios de uso común que son los siguientes:

- Sala de ocio: Ubicada en la planta -1.
- Sala de ordenador para usuarios/as del centro: Ubicada en la planta -1.
- Sala de televisión: Ubicada en la planta -1.
- Biblioteca: Ubicada en la planta 2.
- Salas comunes de la residencia: Ubicadas en las plantas 1 y 2.
- Salas y talleres multiusos: Ubicados en la planta -1, para la realización de actividades terapéuticas grupales.
- Gimnasio y pista deportiva: Ubicados en la zona exterior de la planta -1.

## 5. Servicios

La atención que se presta está encaminada a la rehabilitación psicosocial, inserción socio- laboral y el soporte social de las personas usuarias y el apoyo a las familias con el objetivo de conseguir mejorar sus habilidades y recursos personales para un exitoso funcionamiento en la comunidad, un incremento de la autonomía personal y de la calidad de vida.

La atención se puede prestar en régimen de centro de día, atención ambulatoria y/o residencial.

Todo el proceso rehabilitador girará en torno al Plan Individual de Rehabilitación (PIR), en el que se fijan los objetivos que cada persona usuaria necesita. Este Plan se revisa periódicamente por el equipo profesional para su evaluación, ajuste y adecuado cumplimiento.

Las propuestas del PIR serán consensuadas con el propio usuario y, en su caso, con su familia, siendo este documento el eje vertebrador de todas las acciones que se llevarán a cabo.

La rehabilitación laboral es otra de las áreas básicas de atención a las personas usuarias. Se proporcionará la actividad precisa para lograr la adquisición, recuperación

o potenciación de aquellos conocimientos, hábitos y habilidades necesarios para conseguirla integración sociolaboral.

Todo esto, a través de atenciones familiares y comunitarias paralelas al trabajo de rehabilitación psicosocial y de integración laboral realizada con los personas usuarias.

Este es un centro de ingreso voluntario, por lo que al incorporarse se firmará el documento: “Contrato terapéutico y consentimiento informado”.

Se destina a los familiares y/o personas con las que convivan o sean significativas para los usuarios, ofreciendo información, formación, asesoramiento y apoyo.

Se pone a disposición de profesionales, entidades y en general a todas las personas interesadas en recibir información en relación a TMG los servicios de un centro de documentación y otro de información y consulta de Internet, a través de la plataforma web del IMSERSO.

## **Servicio de cafetería**

El CREAP cuenta con un servicio de cafetería a disposición de los usuarios, sus familiares y cualquier visitante que acceda al centro, ubicada en la planta baja junto a la entrada principal del centro.

Su horario está adaptado a la actividad del centro y tendrá siempre el mismo. Dispone también de zona de terraza y está abierta a cualquier persona del exterior.

## **Servicio de lavandería.**

El centro garantizará el lavado y planchado de la ropa de cama y toallas. En pro del desarrollo de la autonomía doméstica, el centro ofrecerá a cada residente la oportunidad de utilizar las lavadoras para realizar por sí mismo/a el lavado de la ropa.

## **Servicio de atención sanitaria: Traslado a urgencias**

El traslado a los servicios de urgencias se realiza actualmente mediante llamada al 112. El transporte sanitario de dicho servicio llega hasta la misma puerta del Creap para trasladar a los usuarios/as que lo precisen.

## Otros servicios.

### Comedor

El CREAP dispone de comedor para las personas usuarias que tengan pautado comer en el centro y ubicado en el primer piso.

En las habitaciones solo se servirán comidas a aquellas personas usuarias que permanezcan encama por prescripción facultativa.

El acceso de visitas y familiares al comedor durante las comidas está restringido.

La persona usuaria se debe ajustar a los horarios de comedor. No se servirán comidas fuera de este horario sin causa justificada.

En cumplimiento de las directrices y normativas aplicables, está prohibido introducir alimentos y bebidas ajenos al mismo.

### Mantenimiento

El CREAP cuenta con un servicio de mantenimiento para la reparación de averías habituales por el uso y el deterioro de las instalaciones y equipamiento puesto a su disposición.

## 6. Programas y actividades

La carta de servicios de atención directa del centro ofrece programas y actividades entre los que se encuentran los de acogida, evaluación y cuidados básicos, detección de necesidades sociales, actividades de autocuidado, habilidades sociales y culturales y deportivas, entre otras.

La realización de unos u otros y el horario de los mismos, dependerá de la programación

del PIR de cada usuario según las exigencias de rehabilitación.

La cartera de servicios podrá sufrir variaciones en función de las necesidades de las personas usuarias del centro.

## 7. Personal del centro: equipo técnico y servicios

Está formado por un equipo multidisciplinar que incluye las disciplinas de:

- Psicología
- Enfermería
- Auxiliares Enfermería
- Trabajo Social
- Educación Social
- Terapia Ocupacional
- Integración social

La atención psiquiátrica se realiza desde la Unidad de Salud Mental de referencia, trabajando desde el CREAP en coordinación con ella.

Los servicios complementarios del centro son:

- Limpieza y lavandería
- Restauración
- Cafetería
- Mantenimiento y jardinería
- Recepción

La persona usuaria podrá conocer al equipo que va a apoyarle en su proceso de rehabilitación durante sus primeras semanas de estancia en el centro.

## 8. Salidas y visitas

Excepto en situaciones especiales, que conlleven un marco legal excepcional, las personas usuarias del Creap podrán salir del centro y recibir visitas de forma normalizada.

### **Salidas del Centro.**

Cualquier persona usuaria del centro en cualquiera de los regímenes asistenciales puede salir del mismo cuando lo desee, al ser este un centro de puertas abiertas que respeta el derecho a la libre circulación. En el caso de las personas usuarias con incapacitaciones o medidas de apoyo a la discapacidad, las salidas serán puestas en conocimiento de la persona u organismo que ejerza la tutela o la curatela. En caso de personas con medidas judiciales de internamiento involuntario, también se avisará al juzgado pertinente cuando estas quieran salir sin acompañamiento de profesionales.

### **Ausencias temporales.**

Cuando una persona usuaria del servicio de residencia desee o necesite ausentarse temporalmente de su estancia en la residencia, deberá notificarlo al equipo asistencial. En caso de que el motivo sea una problemática personal en cuya solución el Creap pudiera colaborar, se recomienda explicarlo al equipo asistencial para poder buscar la solución adecuada. En caso de ser por motivos diferentes de las competencias del Creap o por cualquier motivo personal que la persona residente sencillamente no quiera compartir, igualmente se ruega igualmente que se avise con tiempo para poder preparar lo que pudiera proceder (anular menús, informar a representantes legales, etc). En la medida en que la situación lo permita, la persona deberá trasladar al equipo asistencial la fecha de regreso para facilitar la organización interna.

### **Visitas.**

Cualquier residente del Creap puede recibir visitas, en circunstancias normales, cuando lo desee. Las personas usuarias pueden recibir a sus visitas tanto en las zonas comunes como en su propia habitación. En cualquier caso, nunca deberán tener conversaciones a un volumen alto, realizar ruidos o escuchar música a volumen alto, en cumplimiento de la normativa de respeto al resto de residentes.

## 9. Horarios.

El horario de apertura del centro para el público externo, visitas y personas usuarias de los servicios diurnos, es de 08:00 a 22:00 horas.

## 10. Órganos de participación

El Creap dispone de para las personas usuarias de varios órganos de participación:

- La asamblea de personas usuarias: Realizada semanalmente, para que todas las personas usuarias puedan dialogar entre sí sobre su satisfacción con el servicio, sobre propuestas de actividades, sobre programación del ocio grupal, etc. Una persona del equipo asistencial está presente para anotar las sugerencias o solicitudes que esta asamblea realiza.
- La asamblea de residentes: Realizada también semanalmente, en esta asamblea se tratan cuestiones que afectan sólo a las personas usuarias del servicio residencial, relacionadas con la convivencia, el ocio, los servicios de la residencia, etc.

## 11. Quejas y sugerencias

Las personas usuarias del Creap pueden realizar sus quejas y sugerencias por varias vías:

- Mediante el buzón físico de sugerencias ubicado junto a la recepción del centro.
- Mediante el buzón virtual de sugerencias del Imsero.
- Mediante las reclamaciones oficiales de la Generalitat Valenciana.

## 12. Normativa de aplicación

La normativa de aplicación en el centro será la vigente en cada momento respecto a las competencias de servicios sociales, atendiendo a:

- Legislación europea
- Legislación española
- Legislación de la Comunidad Valenciana

## 13. Calidad

El CREAP pone a disposición del usuario una carta de servicios. Dentro de nuestro compromiso está la mejora continua, basada en el sistema de gestión de calidad de acuerdo con los criterios establecidos en la Norma ISO 9001: 2008 y la Norma ISO 14001: 2004.

También el CREAP es un centro adaptado en materia de protección de datos de carácter personal, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y el Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999.

## 14. Dirección y contacto

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

**DIRECCIÓN:**

**C/ Terrateig, 5. 46015, Valencia.**

**TELÉFONO: 963 40 35 20**

**EMAIL: [infocreap@imserso.es](mailto:infocreap@imserso.es)**

**WEB: [creap.imserso.es](http://creap.imserso.es)**



Este documento se firma a los efectos oportunos en Valencia, a 9 de diciembre de 2022

EL DIRECTOR DEL CREAP

(Firmado electrónicamente)

## Anexo I: Contrato terapéutico y consentimiento informado

Yo, D./Dña.: ....., con  
DNI....., o en su nombre su tutor legal D.  
/Dña.:....., con  
DNI....., según sentencia número... del  
Juzgado....., o por representación voluntaria, a mi  
ingreso en el Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial de Valencia (CREAP),  
de Valencia.

Manifiesto que he sido informado por el personal de los objetivos de los servicios y programas del Centro, de los términos y condiciones en que se prestan en el ámbito del Programa Individual de Rehabilitación (PIR) y que soy conocedor de las condiciones recogidas en el Manual de Acogida para Usuarios, del cual recibo una copia. Las asumo y por medio de este documento me doy por informado/a y acepto:

1. Que ingreso en este centro voluntariamente y, en su caso, con conocimiento de mi familia.
2. Que seguiré el tratamiento farmacológico que, en su caso, me haya prescrito mi psiquiatra.
3. Que seguiré la atención rehabilitadora propuesta en mi PIR.
4. Asumo que el centro es de puertas abiertas, por lo que adquiero una responsabilidad sobre el respeto a la normativa de este documento sobre las salidas.
5. Asumo los gastos de los desperfectos que pueda ocasionar en el centro o en los bienes de otros usuarios.

6. En caso de agresiones a compañeros u otras personas como al personal del centro, éstos se reservan el derecho de tomar medidas legales.
7. Conozco las normas del centro que prohíben el consumo y manejo de tabaco, alcohol y drogas, según se establece en el punto 5.9 del manual de acogida.
8. En los plazos previstos se valorará la evolución y se decidirá la conveniencia o no de la continuidad del tratamiento rehabilitador en el centro.
9. La familia colaborará en el tratamiento del modo que se considere oportuno y se responsabilizará del acompañamiento del usuario en caso de necesitar otra asistencia médica como consultas ambulatorias de otras especialidades, ingresos en otros centros, etc.
10. Acepto la baja del centro una vez finalizado el PIR, o por acuerdo de la Dirección del mismo, a propuesta del equipo multiprofesional, por no superar el periodo de prueba, no obtener beneficios razonables, no haber alcanzado los objetivos diseñados en el PIR u otras causas fundamentadas.
11. Dadas las características del recurso (régimen abierto y con carácter rehabilitador) y la aceptación voluntaria de seguir el tratamiento rehabilitador, se entenderá que el no llevar a efecto los anteriores compromisos significa la ausencia de deseo de continuar el tratamiento y, por lo tanto, puede suponer la baja en el centro por ausencia.

En caso de no comprender alguno de los puntos anteriores entendemos que el interesado ha pedido información al equipo técnico del centro. Este documento se firma por duplicado, siendo una copia para el archivo del centro y otra para la persona usuaria.

En Valencia, a.....de.....de 20.....

El interesado

El familiar responsable/ Tutor

Dirección CREAP

# Anexo II: Acta de ratificación de la asamblea de personas usuarias del CREAP.



MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE DERECHOS SOCIALES  
 INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES  
 CENTRO DE REFERENCIA ESTATAL DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL (CREAP)

## ACTA DE REUNIÓN PARA RATIFICACIÓN DEL MANUAL DE ACOGIDA Y REGLAMENTO INTERNO DEL CREAP

Fecha de la reunión: 26/07/2022
Asistentes a la reunión
Por parte del Imserso: JUAN LAZARO MATEO (DIRECTOR DEL CREAP)
Por parte del equipo asistencial: JAVIER LÓPEZ RAMÍREZ (COORDINADOR)
Por parte de la asamblea de personas usuarias: FELICIDAD ESCUDERO GARCÍA (REPRESENTANTE DE LA ASAMBLEA)
Orden del día:
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lectura completa de la nueva versión del manual de acogida y reglamento interno para personas usuarias del Creap.</li> <li>2. Alegaciones y sugerencias sobre el mismo.</li> <li>3. Firma de la versión que incluya dichas sugerencias.</li> <li>4. Firma de este acta.</li> </ol>

Desde el Imserso se declara en este acta que la elaboración del manual de acogida ha incluido los aportes y sugerencias del equipo asistencial del Creap, de la dirección del centro y de la Subdirección General de Gestión del Imserso.

A lo largo de los años que hasta hoy lleva el Creap realizando su actividad, se ha ido modificando el manual de acogida y reglamento interno para incluir mejoras. Este año se ha modificado para aumentar el respeto a los derechos de las personas usuarias, incluyendo mediante este acto la perspectiva de estas. Se han revisado tratados de derechos internacionales y el propio código civil español, para adecuar el apartado de derechos y deberes.

Mediante la presente, los aquí firmantes confirman que han colaborado en la revisión del documento titulado "Manual de acogida y reglamento interno para personas usuarias del Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial" y que una vez realizadas las correcciones sugeridas, están conformes con la versión final, considerando que se entiende con claridad, además de que respeta totalmente los derechos de las personas usuarias. Este manual se entregará a todas las personas usuarias el primer día que se incorporen al centro como parte de su proceso de acogida.

Lo cual firman a continuación los asistentes en la fecha arriba indicada

Felicidad Escudero García  
 EL DIRECTOR JUAN LAZARO  
 COORDINACIÓN JAVIER LÓPEZ  
 DNI: 72570174E

CORREO ELECTRÓNICO:  
 infocreap@imserso.es

C/L TERRATEIG, 5  
 46015 VALENCIA  
 TEL: 963 40 35 20  
 FAX: 96 293 72 25