


2025

Carta de Servicios

Instituto de Adicciones

Fecha de aprobación: 8 de febrero de 2007
Fecha de certificación: 15 de diciembre de 2023
Fecha de última evaluación: 12 de marzo de 2025



 Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid. Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de www.madrid.es/comunicacionclara

ÍNDICE

1. Presentación	2
<hr/>	
2. Servicios prestados	4
3. Compromisos de calidad	6
Medidas de subsanación	11
Seguimiento y evaluación	11
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	11
5. Participación ciudadana	13
<hr/>	
6. Datos de carácter general	12
Órgano directivo. Datos de contacto	12
7. Normativa	14

1. Presentación

La red del Instituto de Adicciones del Ayuntamiento de Madrid, referente en la atención a los problemas de adicciones de la ciudadanía

Hace ya treinta años que el Ayuntamiento de Madrid da respuesta a los problemas relacionados con las adicciones de la ciudadanía madrileña. A través de un **modelo flexible y adaptado** a los distintos perfiles de personas que demandan asistencia, se han ido adaptando los diferentes recursos utilizados a lo largo del proceso de atención integral.

Las **líneas estratégicas** de la red se articulan en torno a la prevención de las adicciones, la atención integral de adolescentes y jóvenes, la reducción del daño y el tratamiento e integración social de personas adultas con adicciones. Se desarrollan acciones e intervenciones específicas dirigidas a las mujeres y a la prevención y detección de la violencia de género. Uno de los objetivos prioritarios es la sensibilización de la ciudadanía en relación con las adicciones y la reducción del estigma asociado a las adicciones, facilitando el conocimiento de las mismas y la accesibilidad de los centros y servicios.

Madrid cuenta con una red de siete **Centros de Atención a las Adicciones (CAD)** que desarrollan una atención interdisciplinar (biopsicosocial), poniendo el enfoque en las características de la persona que tiene una adicción o está en riesgo de desarrollarla, en vez de hacerlo en la sustancia que se consume o conducta problema. Se pone el énfasis con la persona en tratamiento en el consenso de su indicación terapéutica, con lo que se consigue mayor adherencia a las intervenciones.

Se ofrece atención a las personas con identidades diversas (orientación sexual, diversidad funcional, origen, cultura, idioma, etc.), de forma que se pueda dar una respuesta ajustada a sus necesidades, promoviendo paralelamente su integración social.

La red cuenta también con una serie de servicios de detección y captación que ponen el énfasis en los colectivos más vulnerables, con mayor dificultad de cambio o con más dificultades de acceso a la red, llevando a cabo programas de reducción del daño dirigidos a las personas con consumo activo.

Existen también recursos de apoyo al tratamiento y a la reinserción (pisos, plazas en comunidad terapéutica, centro de patología dual), y se realiza un esfuerzo muy importante para reinsertar a las personas atendidas, impulsando actividades formativas y pre laborales a través de un Servicio de Orientación Laboral específico.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que presta y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los compromisos que adquiere de prestar estos servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados y aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de la salud y relacionadas con este documento, las siguientes Cartas de Servicios:

- Actuaciones Urgentes ante Brotes y Alertas Alimentarias
- Calidad del Agua de Consumo en Grifo
- Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo
- Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional
- Insalubridad en Vivienda
- Instituto de Adicciones
- Laboratorio Municipal de Salud Pública
- Prevención y Control de Plagas
- Salud Laboral

El Instituto de Adicciones en cifras

2.020 Adolescentes y jóvenes (menores de 25 años) en intervención individual.	1.676 Familias atendidas en el servicio de Orientación Familiar.	11.048 Personas en tratamiento (76 % hombres y 24 % mujeres).	746 Personas sin hogar en tratamiento por adicciones.	466 Personas en tratamiento insertadas en el mercado laboral.	95,3 % Personas satisfechas con el servicio en los Centros de Atención a las Adicciones
---	--	---	---	---	---

Datos 2024.

2. Servicios prestados

Servicio de prevención de adicciones (PAD):

Ofrece información, formación y orientación (criterios y pautas de actuación) en materia de prevención de adicciones de manera personalizada y confidencial, tanto en formato presencial como online. Se dispone de un aula de formación online desde la que se accede a Cursos de Formación (con certificación académica) dirigidos a estudiantes y profesionales; así como a Módulos Informativos monográficos dirigidos a la ciudadanía.

El Servicio de Orientación familiar (SOF) se dirige a familiares de adolescentes y jóvenes menores de 25 años. Este servicio lleva a cabo un Programa de Orientación Familiar personalizado, de fácil acceso mediante teléfono y redes sociales, que consiste en intervenciones presenciales individuales y/o grupales.

Reducción del daño:

El objetivo principal es la detección y captación de personas con adicciones que no acceden fácilmente a los centros de tratamiento ambulatorio, proporcionando orientación, información y una intervención social y/o sanitaria básica inmediata a dichas personas. Se presta a través de:

- el Centro de Atención Socio Sanitaria Básica (CAB), dirigido a pacientes drogodependientes en riesgo de exclusión social;
- la Unidad Móvil Madroño, dispositivo móvil de tratamiento dirigido a la reducción de daño en drogodependientes en situación de exclusión social, y
- el Programa Istmo, servicio de atención y mediación intercultural dirigido a personas de origen extranjero con adicciones.
- El Centro de reducción del daño y prevención de sobredosis para personas con adicciones en la Cañada Real.

Atención integral:

En los Centros de Atención a las Adicciones (CAD), se realiza una valoración biopsicosocial del/la paciente, que tiene como objetivo la realización de un diagnóstico de adicción y el establecimiento de unas metas, consensuadas, adaptadas a la persona y al momento en el que se encuentra tanto a nivel biológico, psicológico y social. Se ofrece atención y tratamiento a cada persona con adicción y su familia de manera individualizada, contemplando sus aspectos médicos, psicológicos, sociales y familiares, destinada a reducir o extinguir los efectos nocivos de dicha adicción y conseguir mejoras en su estado de salud, favoreciendo su plena integración social.

El 100 % de los CAD contarán con la acreditación como Centro Sanitario de la Comunidad de Madrid.

Servicio de Orientación Laboral –SOL:

Programas y recursos dirigidos a lograr una adecuada integración laboral: tras la valoración del nivel de empleabilidad de las personas usuarias, se ofrece información, orientación y asesoramiento sobre actividades y recursos dirigidos al empleo; intermediación con recursos formativos y de empleo; acciones formativas; itinerarios personalizados de inserción y bolsa de empleo.

Recursos residenciales de apoyo al tratamiento y la reinserción

Aunque el tratamiento se presta fundamentalmente en los CAD, que son centros ambulatorios, en ocasiones la atención prestada debe complementarse con la utilización de recursos residenciales de apoyo al tratamiento para aquellas personas que presentan necesidades especiales y que precisan de mayor contención e intensidad asistencial y, por tanto, requieren la utilización temporal de un centro residencial. Se dispone de un Centro Hospitalario de Patología Dual, plazas en Comunidades Terapéuticas y diferentes pisos de apoyo al tratamiento y a la reinserción adaptados a los perfiles de pacientes más vulnerables. La derivación a estos recursos se realiza desde el CAD de referencia de cada paciente.

Información:

- Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- Informar sobre el estado y tramitación de los expedientes relacionados con la atención a las adicciones (peticiones, autorizaciones administrativas, responsabilidad patrimonial...).

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

- Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: www.madrid.es/contactar.
- Los teléfonos [010](tel:010) o 914 800 010. Desde fuera de Madrid, sólo el último.
- A través del número 900 111 065, para personas mayores de 65 años.
- Las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid](#).
- Las [Oficinas de Registro](#).
- El [Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid](#)
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

Horario

El horario de atención al público de los CAD es de lunes a jueves de 8:30 a 19:30 h. y los viernes de 8:30 a 14:30 h. Para el resto de los servicios consulte la página www.madridsalud.es.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Realizamos en el **Servicio de Prevención de Adicciones (PAD)** la puesta en marcha de la **intervención de orientación familiar demandada** en cada caso, en función del análisis de necesidades previo y los recursos disponibles en cada momento, garantizando que al menos el 90 % de las personas usuarias sean **atendidas por un/a profesional en un plazo máximo de 7 días naturales** desde la acogida inicial, y que el restante 10 % sea atendido en un plazo máximo de 10 días naturales.

Indicador 1.1. Porcentaje de personas usuarias atendidas en 7 días naturales.

Indicador 1.2. Porcentaje de personas usuarias atendidas 10 días naturales.

Compromiso 2

Prestamos los servicios en horario de mañana y tarde, en **instalaciones** con un tamaño, señalización exterior e interior, orden, limpieza, confort y equipamiento que garantizan la intimidad y confidencialidad en la atención. La valoración media otorgada por las personas usuarias será superior a 3,6 en una escala de 1 a 5, logrando que al menos un 90 % de las personas usuarias estén satisfechas * con las instalaciones y que el porcentaje de las personas nada satisfechas** no supere el 5 %. El compromiso afecta a todos los centros del Instituto de Adicciones.

* Satisfechas puntuación 4 o 5

**Nada satisfechas puntuación 1 o 2

Indicador 2.1. Valoración media de la limpieza de las instalaciones.

Indicador 2.2. Porcentaje de personas usuarias satisfechas globalmente con la limpieza de las instalaciones.

Indicador 2.3. Porcentaje de personas usuarias nada satisfechas con la limpieza.

Indicador 2.4. Valoración media de la comodidad de las instalaciones.

Indicador 2.5. Porcentaje de personas usuarias satisfechas globalmente con la comodidad de las instalaciones

Indicador 2.6. Porcentaje de personas usuarias nada satisfechas con la comodidad.

Indicador 2.7. Valoración media de las condiciones de confidencialidad facilitadas por las instalaciones.

Indicador 2.8. Porcentaje de personas usuarias satisfechas globalmente con la confidencialidad facilitada por las instalaciones.

Indicador 2.9. Porcentaje de personas usuarias nada satisfechas con la confidencialidad.

Compromiso 3

Realizamos la **puesta en marcha del programa terapéutico** en función del análisis de necesidades previo y los recursos disponibles en cada momento, garantizando que al menos el 80 % de las **personas serán atendidas por un/a profesional** en un plazo **máximo de 15 días naturales** desde la acogida inicial, y que no más de un 2% sea atendido en un plazo superior a 30 días naturales. Además, garantizamos que el tiempo medio de espera las personas usuarias por servicio prestado no es superior a 9 días.

Indicador 3.1. Porcentaje de las solicitudes atendidas en un plazo máximo de 15 días naturales.

Indicador 3.2. Porcentaje de solicitudes atendidas en un plazo máximo de 30 días naturales.

Indicador 3.3. Tiempo medio de espera de los/as usuarios/as por servicio prestado.

Compromiso 4

Atendemos con profesionales con alta cualificación, y de forma ágil, proporcionando un trato amable y cortés utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada. La valoración otorgada por las personas usuarias será superior a 3,6 puntos en una escala de 1 a 5, al menos un 90 % de las personas usuarias estarán satisfechas* con dicha atención y el porcentaje de las personas nada satisfechas** no superará el 5 %.

* Satisfechas puntuación 4 o 5

**Nada satisfechas puntuación 1 o 2

Indicador 4.1. Valoración media del trato recibido por parte del personal.

Indicador 4.2. Porcentaje de personas usuarias satisfechas globalmente con el trato recibido por parte del personal.

Indicador 4.3. Porcentaje de personas usuarias nada satisfechas con el trato recibido por parte del personal.

Indicador 4.4. Valoración media de la agilidad para atender y resolver problemas del personal de recepción.

Indicador 4.5. Valoración media de los conocimientos de los profesionales y la capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación.

Compromiso 5

Nos comprometemos a ofrecer a la plantilla de los CAD formación continua y de calidad. La media anual de horas de formación de la plantilla será como mínimo de 30, siendo la valoración de la formación restringida organizada por el Instituto de Adicciones a través de la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid superior a un 8 en una escala de 0 a 10 de media.

Indicador 5.1. Horas de formación continua a la plantilla.

Indicador 5.2. Valoración media de la plantilla de la formación restringida.

Compromiso 6

Garantizamos la dotación y cobertura al menos de un 95 % de una plantilla conformada por profesionales pertenecientes a las áreas sanitaria, psicológica, social y ocupacional, de forma que se asegure la continuidad de los programas terapéuticos, así como la atención integral de las personas con adicciones usuarias de la red

Indicador 6.1. Porcentaje de plantilla cubierta.

Compromiso 7

Prestamos un servicio global de calidad, logrando que al menos un 90 % de las personas usuarias estén satisfechas* con el servicio recibido, y que el porcentaje de las nada satisfechas** no supere el 5 %. Además, la valoración media global será igual o superior a 3,5.

* Satisfechas puntuación 4 o 5

**Nada satisfechas puntuación 1 o 2

Indicador 7.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas.

Indicador 7.2. Porcentaje de personas usuarias nada satisfechas.

Indicador 7.3. Valoración media global del servicio.

Compromiso 8

Garantizamos la calidad de los tratamientos recibidos en la red de recursos terapéuticos residenciales de asistencia y reinserción. La valoración otorgada por las personas usuarias será superior a 3,6 puntos en una escala de 1 a 5.

Indicador 8.1. Valoración media del tratamiento recibido en los recursos terapéuticos residenciales de asistencia y reinserción.

Compromiso 9

El Servicio de Orientación Laboral (SOL) garantiza que al menos el 95 % de las personas usuarias inicien su itinerario personalizado de inserción en un plazo máximo de 7 días naturales desde la fecha de la demanda, y que el 5 % restante comience dicho itinerario en un plazo máximo de 15 días.

Indicador 9.1. Porcentaje de personas usuarias atendidas en un plazo máximo de 7 días naturales.

Indicador 9.2. Porcentaje de personas usuarias atendidas en un plazo máximo de 15 días naturales.

Compromiso 10

El Servicio de Orientación Laboral (SOL) presta un servicio global de calidad, logrando que al menos un 80 % de las personas usuarias estén satisfechas* con el servicio recibido, y que el porcentaje de las personas nada satisfechas** no supere el 5 %.

* Satisfechas puntuación 4 o 5

**Nada satisfechas puntuación 1 o 2

Indicador 10.1. Porcentaje de personas usuarias del SOL satisfechas.

Indicador 10.2. Porcentaje de personas usuarias del SOL nada satisfechas.

Compromiso 11

El Servicio ISTMO presta atención por parte de **profesionales con cualificación**, garantizando que al menos el 95 % de las personas usuarias sean **atendidas** en un **plazo máximo de 7 días naturales** desde la acogida inicial y que el restante 5 % sea atendido en un plazo máximo de 15 días naturales.

Indicador 11.1. Porcentaje de personas usuarias atendidas en 7 días naturales.

Indicador 11.2. Porcentaje de personas usuarias atendidas en 15 días naturales.

Compromiso 12

El Centro de Atención Sociosanitaria Básica (CAB), presta atención en horario nocturno por parte de profesionales con cualificación, garantizando que al menos el 80 % de las personas usuarias sean atendidas inmediatamente (en cuanto se produce la demanda), y el 100 % serán atendidas en un plazo máximo de 24 horas desde la demanda.

Indicador 12.1. Porcentaje de personas usuarias atendidas en las primeras 24 horas.

Indicador 12.2. Porcentaje de personas usuarias atendidas inmediatamente (en cuanto se produce la demanda)

Compromiso 13

La Unidad Móvil Madroño presta atención por parte de profesionales con cualificación, garantizando que al menos el 90 % de las personas usuarias sean atendidas inmediatamente (en cuanto se produce la demanda), y que el 100 % serán atendidas en un plazo máximo de 24 horas desde la demanda.

Indicador 13.1. Porcentaje de personas usuarias atendidas en las primeras 24 horas.

Indicador 13.2. Porcentaje de personas usuarias atendidas inmediatamente (en cuanto se produce la demanda)

Compromiso 14

El Centro de reducción del daño y prevención de sobredosis para personas con adicciones en la Cañada Real presta atención por parte de profesionales con cualificación, garantizando que al menos el 90 % de las personas usuarias sean atendidas inmediatamente (en cuanto se produce la demanda), y que el 100 % serán atendidas en un plazo máximo de 24 horas desde la demanda.

Indicador 14.1. Porcentaje de personas usuarias atendidas en un plazo máximo de 24 horas.

Indicador 14.2 Porcentaje de personas usuarias atendidas inmediatamente (en cuanto se produce la demanda)

Compromiso 15

Contestamos el **60 % de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en **30 días** naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 15.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Instituto de Adicciones. *Indicador informativo.*

Indicador 15.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Instituto de Adicciones contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 15.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Instituto de Adicciones contestadas en 2 meses.

Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: www.madrid.es, en [Ayuntamiento > Calidad y Evaluación > Modelos de Calidad y Excelencia > Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

Además de los derechos de la ciudadanía recogidos básicamente en la normativa relativa a régimen jurídico de las Administraciones Públicas, procedimiento administrativo común, transparencia y protección de datos, todos los madrileños/-as tienen derecho:

- A recabar información para la prevención de las adicciones.
- A ser destinatarios/as de acciones de prevención generales o específicas.
- A ser atendidos/as por los CAD en función de su necesidad.

En particular, las personas usuarias de los CAD de Madrid Salud y sus centros concertados, según la Ley 5/2002 de 27 de junio, sobre Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos de la Comunidad de Madrid, tienen derecho:

- A la igualdad de acceso a los dispositivos asistenciales y al respeto de su personalidad, dignidad e intimidad, sin que puedan ser discriminados/as por ninguna causa.
- A la asistencia, dentro de la red pública asistencial de la Comunidad de Madrid y de los centros privados concertados.
- A la información sobre los servicios y recursos a los que se puede acceder y los requisitos y exigencias que plantea su tratamiento.

- A recibir un tratamiento adecuado, prestado por centros y servicios acreditados, las diferentes ofertas terapéuticas reconocidas, con el pertinente asesoramiento técnico.
- A la voluntariedad para iniciar y cesar un proceso terapéutico, excepto en los casos señalados por la legislación vigente.
- A la confidencialidad de toda la información relativa a su proceso.
- A la información, verbal o por escrito, de su programa terapéutico individualizado.
- A la información adecuada, comprensible, verbal o, en su caso, escrita, en referencia a la medicación que se le prescriba en el proceso de tratamiento que esté siguiendo.
- A que se le extienda certificación gratuita acreditativa sobre su situación.
- A que quede constancia por escrito o en soporte técnico adecuado de todo su proceso asistencial.
- A ser advertido/a de si el tratamiento que se le aplique puede ser utilizado para un proyecto docente de investigación, que en ningún caso podrá comportar peligro adicional para su salud. En todo caso será imprescindible su previa autorización garantizándose que su negativa no implicará ningún tipo de discriminación, en lo relativo a su asistencia.
- A conocer el nombre y cualificación profesional de las personas encargadas de su asistencia, que deberán estar debidamente identificadas.
- A saber quién es la persona, personas, unidades o servicios a las que puede dirigirse para preguntar o plantear cuestiones o quejas, así como los mecanismos y vías para formular las mismas.
- A cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia. El ejercicio de este derecho podrá ser objeto de limitaciones de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.
- A conocer la normativa del centro en lo que pueda afectarle.
- A la firma de un contrato terapéutico que explicita los derechos y deberes y contemple la eventual participación activa de la familia o responsable de cada usuario/a lo largo del proceso.

Responsabilidades

Las obligaciones de las personas usuarias de los CAD de Madrid Salud y sus centros concertados, según la Ley 5/2002 de 27 de junio sobre Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos de la Comunidad de Madrid, son:

- Cumplir todas las especificaciones e indicaciones que, a lo largo del programa de tratamiento, voluntariamente aceptado, se le indiquen.
- Respetar las normas de funcionamiento interno de cada centro, servicio o establecimiento asistencial y de integración que previamente le hayan sido comunicadas.
- Someterse a las determinaciones toxicológicas que le sean indicadas, en el momento en que se le señalen.
- Firma de la baja voluntaria en caso de negativa al tratamiento o abandono de la atención.

- Responder a las cuestiones que, respetando sus derechos como persona, le sean planteadas en el curso de su tratamiento o proceso de integración.
- Tratar con respeto a todo el personal del centro y a las demás usuarias/os del servicio, evitando las conductas agresivas hacia los mismos y colaborando en el buen mantenimiento de las instalaciones.
- Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración, encaminada a facilitar una mejor convivencia.

5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones al Pleno** y a las Juntas de Distrito y **ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.

- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de decide.madrid se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación con la red del Instituto de Adicciones se puede participar por las siguientes vías:

- en Facebook: <https://es-es.facebook.com/MadridSaludPAD/>
- en Twitter: <https://twitter.com/serviciopad>
- a través de la página web de Madrid Salud se realizan encuestas sobre temas de interés que pueden ser de utilidad para conocer las demandas de la ciudadanía.
- la página web del PAD www.serviciopad.es dispone de un chat online para consultar y participar.
- a través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias de los Centros de Atención a las Adicciones; se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y los servicios recibidos.
- En la web www.madridpiensaenti se dispone de un formulario de contacto y de un servicio de WhatsApp.

6. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias:
Organismo Autónomo Madrid Salud
Avenida del Mediterráneo 62 (28007 Madrid)
GERENCIA: 914.801.338
msgerencia@madrid.es

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Subdirección General de Adicciones
Avenida del Mediterráneo 62 (28007 Madrid)
914.800.346
msasubdireccion@maddrid.es

Unidad	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
CAD LATINA	C/ Camarena, 10-A 28047 Madrid	917.198.989	cadlatina@madrid.es	Bus EMT: 25, 31, 138 Metro: Laguna (Línea 6), Casa de Campo (Línea 10)
CAD VILLAVERDE	C/ Verde Viento, 6 28021 Madrid	917.231.110	cadvillaverde@madrid.es	Bus EMT: 76 RENFE: Puente Alcocer (C5)
CAD VALLECAS	Calle Puerto Monasterio 1 28053 Madrid	914.801.486	cadvallecas@madrid.es	Bus EMT: 10, 24, 54, 57, 58, 111, 136, 140, 310 Metro: Nueva Numancia (Línea 1)
CAD SAN BLAS	C/ Alcalá, 527 28027 Madrid	917.434.771	cadsanblas@madrid.es	Bus EMT: 77, 104, 105, 775 Metro: Suances (Línea 5)
CAD TETUÁN	C/ Pinos Alta, 122 28029 Madrid	913.235.920	cadtetuan@madrid.es	Bus EMT: 42 Metro: Ventilla (Línea 9), Valdeacederas (Línea 1)
CAD ARGANZUELA	Paseo de la Chopera, 12 28045 Madrid	915.886.189	cadarganzuela@madrid.es	Bus EMT: 6, 18, 78, 148 Metro: Legazpi (Línea 3,6)
CAD HORTALEZA	C/ Minaya, 7 28043 Madrid	913.822.530	cadhortaleza@madrid.es	Bus EMT: 73, 87, 104, 112, 120, 125, 153, 172 Metro: Mar de Cristal (Línea 4,8)
CCAD Casa de Campo	Avenida de Portugal, sin número 28011 Madrid	914.799.499	ctdcampo@cruzroja.es	Bus EMT: 31, 33, 36, 65, 138 Metro: Puerta del Ángel (Línea 6), Lago (Línea 10)
CCAD Cáritas	C/ Santa Hortensia 1 28002 Madrid	917.440.599	tto.adicciones@caritasmadrid.org	Bus EMT: 11, 44, 49, 177 Metro: Valdeacederas (Línea 1)
CCAD Centro	C/ Hermanos Álvarez Quintero 3 28004	914.291.960	ctdcentro@cruzroja.es	Bus EMT: 3, 7, 21, 37, 40 N23, N26 Metro: Alonso Martínez (Línea 4,5,10)
Centro de Atención integral sociosanitaria	C/ Hermanos Álvarez Quintero 3 28004	913.691.271	dc.fucar@proyctohombremadrid.org	Bus EMT: 3, 7, 21, 37, 40 N23, N26 Metro: Alonso Martínez (Línea 4,5,10)
PAD Servicio de Prevención de Adicciones	Avenida del Mediterráneo, 62. 28007 Madrid	914.800.080 699.480.480	prevencionadicciones@madrid.es www.serviciopad.es	Bus EMT: 14, 32, 56, 63, 143, 145, 156, E Metro: Conde de Casal (Línea 6) Bus Interurbano: 331-334, 336, 337, 339
Unidad Móvil Madroño	Parada: Paseo del Rey, 36 (junto al 'Centro de acogida San Isidro')	917.440.770 647.304.366	madrono@arquisocial.es	Bus EMT: 25, 9, 46, 75, 33, 138, C2 Metro: Príncipe Pío (Línea 6, 10; R) RENFE : Príncipe Pío C-9, C- 10
Istmo Programa de atención a inmigrantes	C/ Sierra de los Filabres 88	918.334.417	istmo@arquisocial.es	Metro: Nueva Numancia

7. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Ley 16/2003 de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud.

Comunidad de Madrid

- Ley 5/2002, de 27 de junio, de Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos de la Comunidad de Madrid.
- Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid.

Ayuntamiento de Madrid

- Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, de 26 de febrero de 2019.
- Plan de Adicciones de la Ciudad de Madrid 2022-2026, aprobado por Junta de Gobierno el 26 de mayo de 2022.