


2021

Carta de Servicios

# Instituto de Adicciones

**Fecha de aprobación:** 8 de febrero de 2007  
**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020  
**Fecha de última evaluación:** 18 de marzo de 2021



 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](http://www.madrid.es/comunicacionclara)

# ÍNDICE

<b>1. Presentación</b> .....	<b>2</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Compromisos de calidad</b> .....	<b>5</b>
Medidas de subsanación.....	10
Seguimiento y evaluación .....	10
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades</b> .....	<b>10</b>
<b>5. Participación ciudadana</b> .....	<b>12</b>
<hr/>	
<b>6. Datos de carácter general</b> .....	<b>12</b>
Órgano directivo. Datos de contacto.....	12
<b>7. Normativa</b> .....	<b>14</b>

# 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 en el ámbito educativo y comunitario, la atención integral de adolescentes y jóvenes y al tratamiento integral de personas adultas, con acciones e intervenciones específicas dirigidas a las mujeres y a la prevención y detección de la violencia de género.

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. Se pone el énfasis en el consenso con la persona en tratamiento de su indicación terapéutica, con lo que se consigue mayor adherencia a los programas.

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 a las personas que no quieren o no pueden dejar de consumir.

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 las actividades formativas y pre laborales adaptadas a estas circunstancias a través de un Servicio de Orientación Laboral específico.

Los servicios ofrecidos en esta red contribuyen a la consecución del **Objetivo de Desarrollo Sostenible** *Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades* de la **Agenda 2030** de la Ciudad de Madrid, en su meta “Fortalecer la

*prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas, incluido el uso indebido de estupefacientes y el consumo nocivo de alcohol”.*

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:

- Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo
- Protección Animal
- Actuaciones urgentes en Brotes y Alertas Alimentarias
- Consejo al Viajero y Vacunación Internacional
- Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda
- Prevención y Control de Plagas
- Salud Laboral
- Calidad del Agua de Consumo en Grifo

### El Instituto de Adicciones en cifras

<b>1.904</b> adolescentes y jóvenes (menores de 25 años) en intervención individual.	<b>1.337</b> Familias atendidas en el servicio de Orientación Familiar.	<b>8.567</b> Personas en tratamiento (78% hombres y 22% mujeres).	<b>609</b> Personas sin hogar en tratamiento por adicciones.	<b>496</b> Personas en tratamiento insertadas en el mercado laboral.	<b>88,9%</b> Personas satisfechas con el servicio en los Centros de Atención a las Adicciones.
---	--	--	---	---	---

Datos 2020.

## 2. Servicios prestados

### **Servicio de prevención de adicciones (PAD):**

Ofertar 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 a través de las siguientes vías de contacto: telefónica, espacio web, chat online y redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube y WhatsApp).

La web conecta con 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.

### **Detección y atención socio sanitaria, básica inmediata:**

El objetivo principal es la detección y captación de personas con adicciones que no acceden 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.

### **Atención integral:**

Tras una valoración inicial, 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 Centros de Atención a las Adicciones (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 usuarias/os, 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.

### 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](http://www.madrid.es/contactar).
- Los teléfonos [010](tel:010) o 915 298 210. Desde fuera de Madrid, sólo el último.
- 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 8:00 a 20:30 h, y los viernes de 8:00 a 15:00 h. Para el resto de los servicios consulte la página [www.madridsalud.es](http://www.madridsalud.es).

## 3. Compromisos de calidad

### Compromiso 1

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 7,20 puntos en una escala de 0 a 10, 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 (la consideran excelente, muy buena o buena)

\*\* Nada satisfechas (la consideran mala o muy mala)

Indicador 1.1. Valoración media de la limpieza de las instalaciones.

Indicador 1.2. Porcentaje de personas usuarias satisfechas globalmente con la limpieza de las instalaciones.

Indicador 1.3. Porcentaje de personas usuarias nada satisfechas con la limpieza.

Indicador 1.4. Valoración media de la comodidad de las instalaciones.

Indicador 1.5. Porcentaje de personas usuarias satisfechas globalmente con la comodidad de las instalaciones

Indicador 1.6. Porcentaje de personas usuarias nada satisfechas con la comodidad.

Indicador 1.7. Valoración media de las condiciones de confidencialidad facilitadas por las instalaciones.

Indicador 1.8. Porcentaje de personas usuarias satisfechas globalmente con la confidencialidad facilitada por las instalaciones.

Indicador 1.9. Porcentaje de personas usuarias nada satisfechas con la confidencialidad.

---

## Compromiso 2

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.

Indicador 2.1. Porcentaje de las solicitudes atendidas en un plazo máximo de 15 días naturales.

Indicador 2.2. Porcentaje de solicitudes atendidas en un plazo máximo de 30 días naturales.

Indicador 2.3. Tiempo medio de espera de los/as usuarios/as por servicio prestado.

---

## Compromiso 3

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 3.1. Porcentaje de personas usuarias atendidas en 7 días naturales.

Indicador 3.2. Porcentaje de personas usuarias atendidas 10 días naturales.

---

#### **Compromiso 4**

El **Centro de Atención Socio Sanitaria Básica (CAB)**, presta atención en **horario nocturno** por parte de **profesionales con cualificación**, garantizando que al menos el 95% de las personas usuarias sean atendidas en las **primeras 24 horas** desde la acogida inicial, y que el restante 5% sean atendidas en un plazo máximo de 48 horas.

Indicador 4.1. Porcentaje de personas usuarias atendidas en las primeras 24 horas.

Indicador 4.2. Porcentaje de personas usuarias atendidas en un plazo máximo de 48 horas.

---

#### **Compromiso 5**

La **Unidad Móvil Madroño** presta atención por parte de **profesionales con cualificación**, garantizando que al menos el 95% de las personas usuarias sean atendidas en las **primeras 24 horas** desde la acogida inicial, y que el restante 5% sea atendido en un plazo máximo de 48 horas.

Indicador 5.1. Porcentaje de personas usuarias atendidas en las primeras 24 horas.

Indicador 5.2. Porcentaje de personas usuarias atendidas en un plazo máximo de 48 horas.

---

#### **Compromiso 6**

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 6.1. Porcentaje de personas usuarias atendidas en 7 días naturales.

Indicador 6.2. Porcentaje de personas usuarias atendidas en 15 días naturales.

---



### Compromiso 7

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

Indicador 7.2. Porcentaje de personas usuarias atendidas en un plazo máximo de 15 días naturales.

---

### Compromiso 8

El **Servicio de Orientación Laboral (SOL)** presta un **servicio global de calidad**, logrando que al menos un 75% de las personas usuarias estén satisfechas\* con el servicio recibido, y que el porcentaje de las personas nada satisfechas\*\* no supere el 5%.

\*Satisfechas (la consideran buena o muy buena)

\*Nada satisfechas (la consideran mala o muy mala)

Indicador 8.1. Porcentaje de personas usuarias del SOL satisfechas.

Indicador 8.2. Porcentaje de personas usuarias del SOL insatisfechas.

---

### Compromiso 9

**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 7 puntos en una escala de 0 a 10, 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 (la consideran excelente, muy buena o buena)

\*Nada satisfechas (la consideran mala o muy mala)

Indicador 9.1. Valoración media del trato recibido por parte del personal.

Indicador 9.2. Porcentaje de personas usuarias satisfechas globalmente con el trato recibido por parte del personal.

Indicador 9.3. Porcentaje de personas usuarias insatisfechas con el trato recibido por parte del personal.

Indicador 9.4. Valoración media de la agilidad para atender y resolver problemas del personal de recepción.

Indicador 9.5. Valoración media de los conocimientos de los profesionales y la capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación.

---

### **Compromiso 10**

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 10.1. Horas de formación continua a la plantilla.

Indicador 10.2. Valoración media de la plantilla de la formación restringida.

---

### **Compromiso 11**

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 11.1. Porcentaje de plantilla cubierta.

---

### **Compromiso 12**

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%.

\* Satisfechas (la consideran excelente, muy buena o buena)

\* Nada satisfechas (la consideran mala o muy mala)

Indicador 12.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas.

Indicador 12.2. Porcentaje de personas usuarias nada satisfechas.

---

### **Compromiso 13**

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

Indicador 13.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Instituto de Adicciones contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 13.3. 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](http://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 los demás usuarios/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](https://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 a 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](http://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 el servicios recibidos.

## 6. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias:  
 Organismo Autónomo Madrid Salud  
 C/ Avenida Mediterráneo 62 (28007 Madrid)  
 GERENCIA: 914.801.338  
[msgerencia@madrid.es](mailto:msgerencia@madrid.es)

### Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Subdirección General de Adicciones  
 C/ Avenida Mediterráneo 62 (28007 Madrid)  
 914.800.346  
[msasubdireccion@maddrid.es](mailto:msasubdireccion@maddrid.es)

Unidad	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
<b>CAD LATINA</b>	C/ Camarena, 10-A 28047 Madrid	917.198.989	<a href="mailto:cadlatina@madrid.es">cadlatina@madrid.es</a>	Bus EMT: 25, 31, 138 Metro: Laguna (Línea 6), Casa de Campo (Línea 10)
<b>CAD VILLAVERDE</b>	C/ Verde Viento, 6 28021 Madrid	917.231.110	<a href="mailto:cadvillaverde@madrid.es">cadvillaverde@madrid.es</a>	Bus EMT: 76 RENFE: Puente Alcócer (C5)
<b>CAD VALLECAS</b>	C/ Concordia, 17 28053 Madrid	914.801.486	<a href="mailto:cadvallecas@madrid.es">cadvallecas@madrid.es</a>	Bus EMT: 10, 24, 54, 57, 58, 111, 136, 140, 310 Metro: Nueva Numancia (Línea 1)
<b>CAD SAN BLAS</b>	C/ Alcalá, 527 28027 Madrid	917.434.771	<a href="mailto:cadsanblas@madrid.es">cadsanblas@madrid.es</a>	Bus EMT: 77, 104, 105, 775 Metro: Suances (Línea 5)
<b>CAD TETUÁN</b>	C/ Pinos Alta, 122 28029 Madrid	913.235.920	<a href="mailto:cadtetuan@madrid.es">cadtetuan@madrid.es</a>	Bus EMT: 42 Metro: Ventilla (Línea 9), Valdeacederas (Línea 1)
<b>CAD ARGANZUELA</b>	Pº de la Chopera, 12 28045 Madrid	915.886.189	<a href="mailto:cadarganzuela@madrid.es">cadarganzuela@madrid.es</a>	Bus EMT: 6, 18, 78, 148 Metro: Legazpi (Línea 3,6)
<b>CAD HORTALEZA</b>	C/ Minaya, 7 28043 Madrid	913.822.530	<a href="mailto:cadhortaleza@madrid.es">cadhortaleza@madrid.es</a>	Bus EMT: 73, 87, 104, 112, 120, 125, 153, 172 Metro: Mar de Cristal (Línea 4,8)
<b>CCAD Casa de Campo *</b>	Av. Portugal, s/n 28011 Madrid	914.799.499	<a href="mailto:ctdcampo@cuzroja.es">ctdcampo@cuzroja.es</a>	Bus EMT: 31, 33, 36, 65, 138 Metro: Puerta del Ángel (Línea 6), Lago (Línea 10)
<b>CCAD Cáritas **</b>	C/ Santa Hortensia 1 28002 Madrid	917.440.599	<a href="mailto:tto.adicciones@caritasmadrid.org">tto.adicciones@caritasmadrid.org</a>	Bus EMT: 11, 44, 49, 177 Metro: Valdeacederas (Línea 1)

Unidad	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
<b>CCAD Centro</b>	C/Hermanos Álvarez Quintero 3 28004	914.291.960	<a href="mailto:ctdcentro@cruzroja.es">ctdcentro@cruzroja.es</a>	Bus EMT: 3, 7, 21,37, 40 N23, N26 Metro: Alonso Martínez (Línea 4,5,10)
<b>Centro de Atención integral sociosanitaria</b>	C/ Hermanos Álvarez Quintero 3 28004	913.691.271	<a href="mailto:dc.fucar@proyctohom.bremadrid.org">dc.fucar@proyctohom.bremadrid.org</a>	Bus EMT: 3, 7, 21,37, 40 N23, N26 Metro: Alonso Martínez (Línea 4,5,10)
<b>PAD Servicio de Prevención de Adicciones</b>	Avda. Mediterráneo, 62. 28007 Madrid	914.800.080* 699.480.480	<a href="mailto:prevencionadicciones@madrid.es">prevencionadicciones@madrid.es</a> <a href="http://www.serviciopad.es">www.serviciopad.es</a>	Bus EMT: 14, 32, 56, 63, 143, 145, 156, E Metro: Conde de Casal (Línea 6) Bus Interurbano: 331-334, 336, 337, 339
<b>Unidad Móvil Madroño</b>	Parada: Pº del Rey,36 (junto al 'Centro de acogida San Isidro')	917.440.770 647.304.366	<a href="mailto:madrono@arquisocial.es">madrono@arquisocial.es</a>	Bus EMT: 25, 9, 46, 75, 33, 138, C2 Metro: Príncipe Pío (Línea 6, 10; R) RENFE: Príncipe Pío C-9, C-10
<b>Istmo Programa de atención a inmigrantes</b>	C/ Frómista, 11. Las Tablas 28050 Madrid	918.334.417	<a href="mailto:istmo@raisfundacion.org">istmo@raisfundacion.org</a>	Metro ligero 1:Las Tablas RENFE: Fuencarral (C4)

## 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 por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de 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 2017-2021, aprobado el 19 de octubre de 2017.