

Carta de Servicios 2024

# Instituto de Adicciones

Datos 2023

<b>2.125</b> Adolescentes y jóvenes (menores de 25 años) en intervención individual	<b>1.672</b> Familias atendidas en el Servicio de Orientación Familiar	<b>10.565</b> Personas en tratamiento (77 % hombres y 23 % mujeres)	<b>732</b> Personas sin hogar en tratamiento por adicciones	<b>489</b> Personas en tratamiento insertadas en el mercado laboral	<b>95,5 %</b> Personas satisfechas con el servicio en los Centros de Atención a las Adicciones
--	---	--	--	--	---



## Qué SERVICIOS te ofrecemos

> **Servicio de prevención de adicciones (PAD):** oferta información, formación y orientación en 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.

> **Detección y atención socio sanitaria básica inmediata:** dirigido a **personas con dificultades para acceder** a los Centros de Atención a las Adicciones (CAD), proporcionando intervención social

y/o sanitaria inmediata. Se presta a través de: ▀ el Centro de Atención Socio sanitaria Básica (CAB, dispositivo móvil de tratamiento dirigido a personas con adicciones en situación de exclusión social), ▀ la Unidad Móvil Madroño (dispositivo móvil de tratamiento dirigido a personas con adicciones en situación de exclusión social) y ▀ el Programa Istmo (mediación intercultural para personas de origen extranjero con adicciones).

> **Atención integral:** prevención del riesgo y tratamiento a las personas con adicciones y su familia de manera individualizada, contemplando aspectos médicos, psicológicos, sociales y familiares en los CAD.

> **Servicio de Orientación Laboral –SOL** programas y recursos dirigidos a lograr una adecuada integración laboral a través de asesoramiento, acciones formativas, itinerarios personalizados de inserción y bolsa de empleo.

> **Atención a la ciudadanía:** Información sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados y sobre el estado y tramitación de los expedientes relacionados con la atención a las adicciones.

> Gestión e información sobre las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.**

Horario de los CAD: de lunes a jueves de 8:30 a 19:30 h. viernes de 8:30 a 14:30 h. Para el resto de los servicios consulte la página [www.madridsalud.es](http://www.madridsalud.es).

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. En el **Servicio de Prevención de Adicciones (PAD)**, al menos el 90 % de las **familias son atendidas por un/a profesional** en un **plazo máximo de 5 días naturales** desde la acogida inicial
2. Ofrecemos los servicios en horario de mañana y tarde, en **instalaciones adecuadas** que garanticen la intimidad y confidencialidad en la atención. Valoración de las instalaciones: 90% de las personas, igual o superior a 3,6.
3. En los **CAD** al menos el 80 % de las **personas son atendidas por un/a profesional** en un **plazo máximo de 15 días naturales**. No más de un 2 % son atendidos en un plazo superior a 30 días.
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. Valoración del 90 % de las personas: igual o superior a 3,6.
5. Nos comprometemos a ofrecer a la plantilla de los CAD formación continua y de calidad. Será como mínimo una media de 30 horas anuales por profesional. Valoración: superior a 8
6. Garantizamos la dotación y cobertura de al menos de un 95 % de una plantilla conformada por profesionales pertenecientes a las áreas sanitaria, psicológica, social y ocupacional, para asegurar la atención integral de las personas usuarias de la red.
7. Ofrecemos un **servicio global de calidad**, logrando que al menos un 90 % de las personas usuarias estén satisfechas con el servicio recibido
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.
9. En el **Servicio de Orientación Laboral (SOL)** al menos el 95 % de las personas usuarias inician su **proceso de inserción** en un **plazo máximo de 7 días naturales** desde la fecha de la demanda.
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
11. En el Servicio de mediación intercultural ISTMO, garantizamos que al menos el 95 % de las personas sean atendidas en un plazo máximo de 7 días naturales desde la acogida inicial.
12. En el Centro de Atención Socio sanitaria Básica (CAB), en horario nocturno, garantizamos que al menos el 85 % de las personas son atendidas inmediatamente (en cuanto se produce la demanda).
13. En la Unidad Móvil Madroño, garantizamos que al menos el 85 % de las personas son atendidas inmediatamente (en cuanto se produce la demanda).
14. En el Centro de reducción del daño y prevención de sobredosis en la Cañada Real, garantizamos que al menos el 85 % de las personas usuarias son atendidas en cuanto se produce la demanda.
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.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

### Dónde puedes

Informarte [madrid.es](http://madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.madrid.es) . También en el teléfono gratuito **010** (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#).

Carta de Servicios en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) | Aprobada 08/02/2007 -Certificada 15/12/2023 – Evaluada 27/03/2024