

Carta de Servicios 2026

Instituto de Adicciones

Datos 2025

2.167	1.517	11.895	825	501	91,1 %
Adolescentes y jóvenes (menores de 25 años) en intervención individual en los CAD	Familias atendidas en el Servicio de Orientación Familiar	Personas en tratamiento (77 % hombres y 23 % mujeres)	Personas sin hogar en tratamiento por adicciones	Personas en tratamiento insertadas en el mercado laboral	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.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. En el **Servicio de Prevención de Adicciones (PAD)**, las familias son atendidas por un/a profesional en un **plazo máximo de 7 a 10 días naturales** desde la demanda realizada.
2. Los **Centros de atención a las adicciones (CAD)**, disponen de instalaciones con las condiciones óptimas de **limpieza y comodidad** y garantizan la intimidad y **confidencialidad** en la atención.
3. La **primera cita de atención** en los Centros de Atención a las Adicciones (CAD) se realizará en un plazo máximo de 15 a 30 días naturales desde la demanda inicial realizada.
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 personalizada.
5. Nos comprometemos a ofrecer a la plantilla de los CAD **formación continua y de calidad**.
6. Ofrecemos una **plantilla** conformada por profesionales pertenecientes a las áreas sanitaria, psicológica, social y ocupacional que asegure la atención integral de las personas con adicciones en la red.
7. Ofrecemos un **servicio global de calidad**, para alcanzar un alto nivel de satisfacción en las personas atendidas.
8. Ofrecemos **recursos terapéuticos residenciales** de asistencia y reinserción de calidad.
9. El **Servicio de Orientación Laboral (SOL)** garantiza que las personas usuarias inicien su itinerario personalizado de inserción en un plazo máximo de entre 7 y 15 días naturales desde la indicación.
10. Ofrecemos un **Servicio de Orientación Laboral (SOL) de calidad**.
11. Ofrecemos un **Servicio de mediación y atención a la población de origen extranjero (ISTMO)** especializada y ágil en un plazo máximo de entre 7 y 15 días naturales desde la demanda.
12. Ofrecemos un **Centro de Atención Sociosanitaria Básica (CAB)**, en horario nocturno, especializado y ágil, garantizando que las personas usuarias sean atendidas inmediatamente, y como máximo en 24 horas desde la demanda.
13. Ofrecemos un servicio de atención en reducción del daño en la **Unidad Móvil Madroño especializada y ágil**, garantizando que las personas usuarias sean atendidas inmediatamente, y como máximo en 24 horas desde la demanda.
14. Ofrecemos un **Centro de reducción del daño y sala de prevención de sobredosis en la Cañada Real** con atención especializada y ágil, garantizando que las personas usuarias sean atendidas inmediatamente y como máximo de 24 horas desde 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 – Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar – Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es – Participar madrid.participa – Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es – Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es . También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



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

Carta de Servicios en www.madrid.es | Aprobada 08/02/2007 -Certificada 15/12/2023 – Evaluada 10/03/2026