

Carta de Servicios 2022

# Instituto de Adicciones

Datos 2021

<b>2.101</b> Adolescentes y jóvenes (menores de 25 años) en intervención individual.	<b>1.712</b> Familias atendidas en el Servicio de Orientación Familiar.	<b>9.157</b> Personas en tratamiento (77% hombres y 23% mujeres).	<b>725</b> Personas sin hogar en tratamiento por adicciones.	<b>622</b> Personas en tratamiento insertadas en el mercado laboral.	<b>92,7%</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. 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 7,50.
2. 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 naturales.
3. 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.
4. En el **Centro de Atención Socio sanitaria Básica (CAB)**, en **horario nocturno**, garantizamos que al menos el 95% de las personas son **atendidas** en las **primeras 24 horas**.
5. En la **Unidad Móvil Madroño**, garantizamos que al menos el 95% de las **personas** son **atendidas** en las **primeras 24 horas**.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
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**. Valoración del 90% de las personas: igual o superior a 7.
10. 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.
11. 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.
12. Ofrecemos un **servicio global de calidad**, logrando que al menos un 90% de las personas usuarias estén satisfechas con el servicio recibido.
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.

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 915 298 210 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](#).

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](#) |

Aprobada 08/02/2007 -Certificada 23/12/2020 - Evaluada 11/03/2022