



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:010915298210) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



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

Aprobada 08/02/2007 - Certificada 23/12/2020 - Evaluada 11/03/22

Carta de Servicios 2022

Instituto de Adicciones

Instituto de
Adicciones, espacio
de prevención y
tratamiento

2.101 Adolescentes y jóvenes

9.157 Personas en tratamiento

1.712 Familias atendidas

622 Pacientes se insertan en el mercado laboral

92,7% Personas satisfechas con el servicio en los Centros de Atención a las Adicciones.

Datos 2021

Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > **Servicio de prevención de adicciones (PAD)**
- > **Atención socio sanitaria básica, tratamiento y mediación intercultural dirigido a personas con dificultades para acceder a los CAD.**
- > **Prevención y tratamiento integral en los Centros de Atención a las Adicciones (CAD)**
- > **Apoyo a la Integración Laboral**
- > **Atención a la ciudadanía:** ▪ Acogida ▪ Información ▪ Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Horario de los CAD: De lunes a jueves de 8:30 a 19:30 h. viernes de 8:30 a 14:30h.
Para el resto de los servicios consulte la página www.madridsalud.es

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

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Garantizamos que en los CAD al menos el 80% de las personas son atendidas en un plazo máximo de 15 días naturales. Al menos un 90% de las personas usuarias están satisfechas con el servicio recibido.
2. Prestamos el Servicio de Orientación familiar de Prevención de Adicciones (PAD). Al menos el 90% de las personas usuarias son atendidas en un plazo máximo de 5 días naturales.
3. Ofrecemos el Servicio del Centro de Atención Socio sanitaria Básica (CAB) y servicio de la Unidad Móvil Madroño. Al menos el 95% de las personas usuarias son atendidas en las primeras 24 horas.
4. Ofrecemos el Servicio de mediación intercultural ISTMO dirigido a personas con adicciones de origen extranjero. Al menos el 95% de las personas son atendidas en un plazo máximo de 7 días naturales.
5. Prestamos el Servicio de Orientación Laboral (SOL) a las personas en tratamiento, logrando que al menos un 80% de las personas usuarias estén satisfechas con el servicio recibido.
6. 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.