



Mejora de la calidad en la asistencia
a adicciones
Jueves 3 de julio de 2025

El sistema de calidad en el Instituto de Adicciones de Madrid: avances conseguidos

María Pérez López
Jefa de Servicio.
Instituto de Adicciones. Madrid Salud





**ESTRATEGIA Y
PLANIFICACIÓN**



**CARTAS DE SERVICIO
CUADRO DE MANDOS**



ALIANZAS Y RECURSOS



RESULTADOS



PERSONAS



Formula tu pregunta
escaneando este código
QR

Estrategia Madrid Salud 2025-2028



INDICADORES	METAS 2025/2028 ¹⁷
Altas terapéuticas y voluntarias de adolescentes y jóvenes con riesgo de adicción respecto al total de finalizaciones de intervención (excluidas las derivaciones a otros recursos y los fallecimientos).	≥55 % (anual)
Altas terapéuticas y voluntarias de adolescentes y jóvenes con criterios de adicción respecto al total de finalizaciones de tratamiento (excluidas las derivaciones a otros recursos y los fallecimientos).	≥42 % (anual)
Porcentaje de mujeres en tratamiento en los CAD.	≥24 % (anual)
Altas terapéuticas y voluntarias de personas en tratamiento respecto al total de finalizaciones de tratamiento en los CAD (excluidas las derivaciones a otros recursos y los fallecimientos).	≥50 % (anual)
Personas atendidas que se incorporan a un empleo en relación con la población activa parada en tratamiento en los CAD.	≥11 % (anual)
Porcentaje de personas atendidas en la red de reducción del daño que han sido derivadas a la red de atención a las adicciones.	≥11 % (anual)

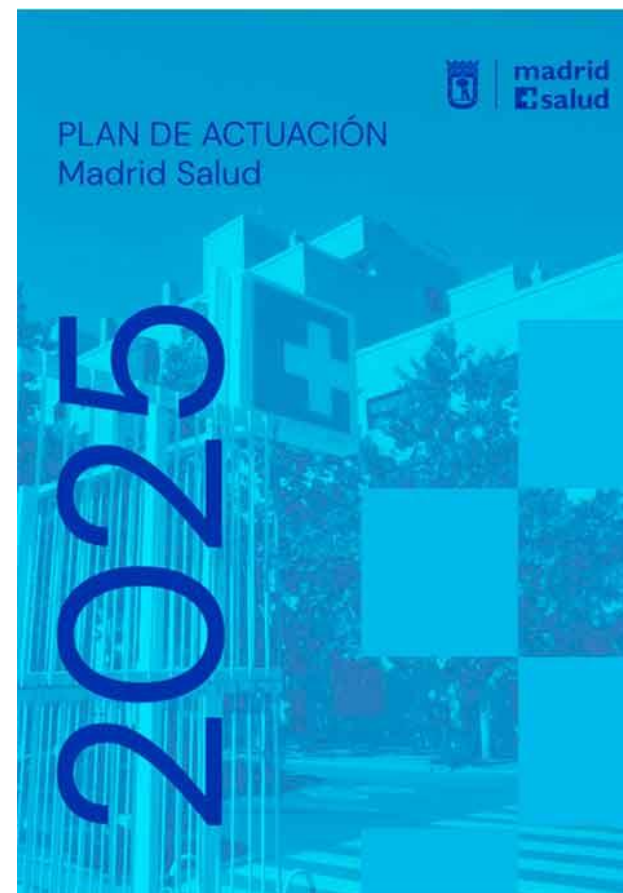


Formula tu pregunta
escaneando este código QR

PLAN DE ACTUACIÓN ANUAL

- 14 indicadores estratégicos
- Metas anuales
- Acciones de mejora
- Porcentaje cumplimiento de indicadores
- Porcentaje de ejecución presupuestaria

[PLAN-ACTUACION-MS2025.pdf](#)



PLAN DE ADICCIONES DE LA CIUDAD DE MADRID 2022-2026

El Plan de Adicciones presenta **7 líneas estratégicas** de las que se articulan **22 objetivos generales**.

Se evalúa anualmente y se presentan los resultados en Plenario

	Cumplimiento Metas Plan	Cumplimiento Presupuestario
1ª Evaluación (2022-2023)	86%	99,5% 96,66%
2ª Evaluación (2023-2024)	93%	99,5% 97,8%



Formula tu pregunta
escaneando este código QR



FORO TÉCNICO DE ADICCIONES

- PRINCIPAL ÓRGANO DE COORDINACIÓN
- EVALUACIÓN ANUAL

Comisiones

✓

Intervención familiar

✓

Adolescentes y jóvenes

✓

Personas sin hogar y
otros colectivos en
riesgo de exclusión

✓

Intervención social y
empleo

✓

Perspectiva de género
en Adicciones

- Representantes de diversas áreas y servicios municipales
- Representante de la Comunidad de Madrid
- Entidades del tercer sector

Formula tu pregunta
escaneando este código QR



CARTA DE SERVICIOS

- Hacer **visibles** ante la ciudadanía los **servicios** que prestan.
- Dar a conocer los **compromisos** que adquiere de prestar estos servicios con unos determinados niveles de **calidad**.
- Aumentar el grado de **satisfacción** de la ciudadanía.
- Dar a conocer los **derechos** de la ciudadanía en relación con estos servicios.
- 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

2.020 Adolescentes y jóvenes (menores de 25 años) en intervención individual	1.676 Familias atendidas en el Servicio de Orientación Familiar	11.048 Personas en tratamiento (76 % hombres y 24 % mujeres)	746 Personas sin hogar en tratamiento por adicciones	466 Personas en tratamiento insertadas en el mercado laboral	95,3 % Personas satisfechas con el servicio en los Centros de Atención a las Adicciones
----------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Qué **SERVICIOS** te ofrecemos

- > Servicio de prevención de adicciones (PAD)
- > Atención socio sanitaria básica, tratamiento y mediación intercultural dirigido a personas que no acceden a los centros
- > Prevención y tratamiento integral en los Centros de Atención a las Adicciones
- > Recursos terapéuticos residenciales
- > Apoyo a la Integración Laboral

> **Atención a la ciudadanía:** • Acogida • Información • Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

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 estarán 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 7 días naturales.
3. Ofrecemos el servicio del Centro de Atención Socio sanitaria Básica (CAB), servicio de la Unidad Móvil Madroño y el Centro de reducción del daño y prevención de sobredosis para personas con adicciones en la Cañada Real. El 100 % de las personas serán atendidas en un plazo máximo de 24 horas desde la demanda.
4. 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.
5. 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](#) - Tramitar [sede.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 (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) o el número 900 111 065 para personas mayores de 65 años y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



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

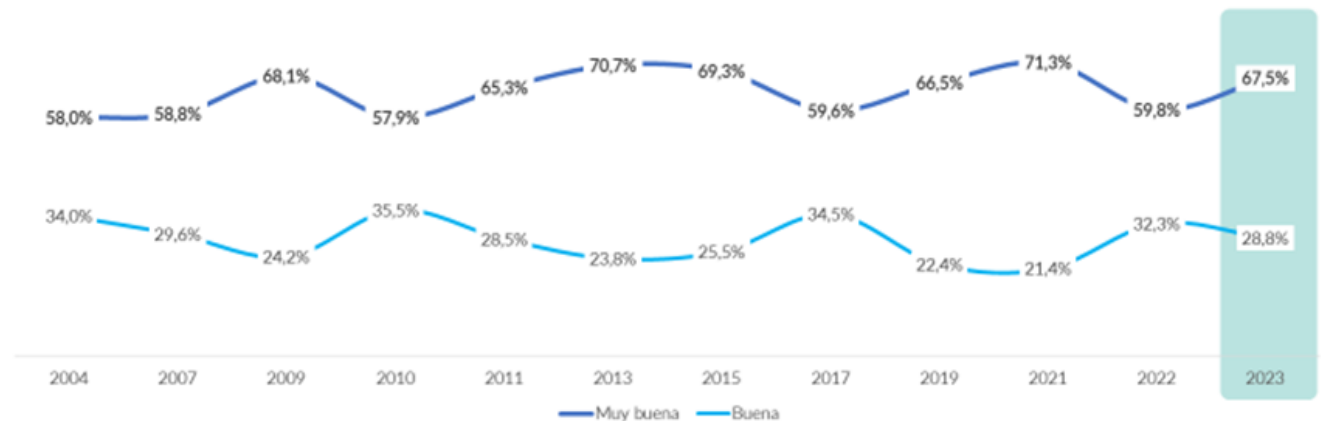
Carta de Servicios en [www.madrid.es](#) | Aprobada 08/02/2007 - Certificada 15/12/2023 - Evaluada 12/03/2025

CARTA DE SERVICIOS. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

- Encuesta anual
- Aspectos recogidos en la Carta de servicios
- Valoración de otros aspectos clave

2. Valoración general del CAD

Evolución valoración del CAD



La evolución de la valoración de los CADs en los últimos veinte años, ha venido fluctuando entre las valoraciones positivas del 92% en 2004, al 94,5% de 2013, hasta el 96,3% de este año (2023).

Resaltar, que ha aumentado respecto al anterior (96,3% valoración muy buena o buena frente al 92,1%)

Formula tu pregunta
escaneando este código QR



CUADRO DE MANDO INTEGRAL MADRID SALUD

Cuadro de mando

El CMI es una herramienta para la gestión y la toma de decisiones en Madrid Salud. Sirve como medio informativo global y de diagnóstico. Se estructura en cinco perspectivas: Administración sostenible; Sociedad; Usuarios; Procesos y Personas. Lo conforma un conjunto de indicadores con sus respectivas fichas técnicas y el informe de evolución, las desviaciones del indicador se expresan mediante un código semafórico. Todas las personas de MS tienen acceso a la totalidad de los indicadores del CMI.

Administración sostenible >

Sociedad >

Personas usuarias >

Procesos 1. Seguridad alimentaria >

Procesos 2. Salud ambiental >

Procesos 3. Salud y protección animal >

Procesos 5. Prevención y promoción de la salud >

Procesos 6. Adicciones >

Personas atendidas en el Programa Integral de Adolescentes y Jóvenes

Volumen de familiares de adolescentes y jóvenes que reciben atención en el Servicio de Prevención de Adicciones

Formación en prevención de adicciones

Seguimiento del Servicio de Prevención de Adicciones (PAD) en Internet

Personas en tratamiento en los centros de atención a las adicciones (CAD)

Personas con diagnóstico de patología dual atendidas

Personas sin hogar atendidas

Personas atendidas en el Servicio de Orientación Sociolaboral (SOL)

Número de inserciones laborales de personas atendidas en la red del Instituto de Adicciones

Número de asesoramientos realizados por el SAJIAD

Número de intervenciones del Programa de Mediación Comunitaria en Drogodependencias

Solicitudes atendidas en plazo en los centros de atención a las adicciones (CAD)

Tiempo medio de respuesta a las solicitudes de atención

Porcentaje de ocupación de recursos de apoyo al tratamiento (asistencia)

Porcentaje de ocupación de recursos de apoyo al tratamiento (reinserción)

CUADRO DE MANDO

INSTITUTO DE ADICCIONES

Seguimiento de la gestión.

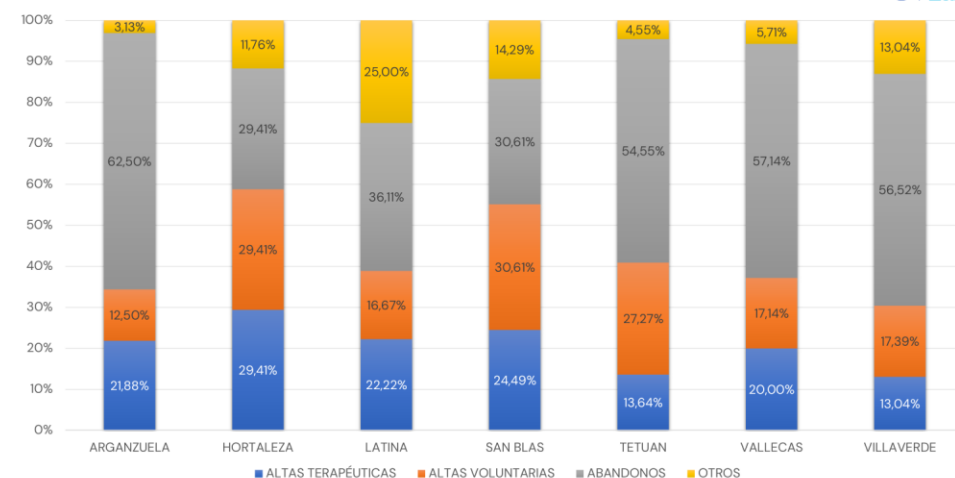
Toma de decisiones.

Áreas estratégicas:

- Resultados
- Agilidad en la atención
- Intervención grupal
- Coordinaciones
- Utilización de recursos
- Registros

	ENERO								
	PACIENTES ADOLESCENTES Y JÓVENES	FAMILIAS AYJ	ACOGIDA	MUJERES	PREVENCION DE RECAIDAS	TERAPIA OCUP.	FAMILIARES	CHEMSEX	OTROS
ARGANZUELA	7	0	16	10	10	19	16	8	14
HORTALEZA	0	4	24	11	22	13	0	18	10
LATINA	9	18	70	26	62	45	22	0	19
SAN BLAS	0	0	16	7	20	14	0	0	16
TETUAN	9	0	14	15	27	13	13	13	6
VALLECAS	0	0	3	3	9	15	7	0	14
VILLAVERDE	6	0	53	13	21	32	19	0	40
	31	22	196	85	171	151	77	39	119

PORCENTAJE SALIDAS DE TRATAMIENTO (ABRIL)



EVALUACIÓN DEL TRATAMIENTO

El plan de tratamiento



Resultado de una valoración interdisciplinar y multidimensional del/la paciente



Identificación de los objetivos a conseguir en cada uno de los ejes o áreas.



Selección de las estrategias terapéuticas que se consideren más adecuadas y de los recursos de diversa índole, disponibles en los Centros de Atención a las Adicciones o fuera de ellos, que resulten necesarios para apoyar el proceso de intervención preventiva, tratamiento y de reinserción



Objetivos:

orientar la intervención

facilitar la valoración interdisciplinar

disponer de una información resumida y

organizada

Las mejoras en el Plan de Tratamiento permiten un registro más completo y homogéneo. Objetivos de cada plan y las acciones que se emprenden para su consecución. Evaluación de los objetivos Valoración de la calidad de vida de cada paciente (WHOQOL-Bref)



Formula tu pregunta
escaneando este código QR

Agendas

Pacientes

Búsqueda

Alta

Datos personales

P. Acogida y Valoración

Plan de tratamiento

Historial médico

Historial psicológico

Historial social

Historial ocupacional

Historial enfermería

Resumen actividad clínica

Citar

Familias Solas

Listados de pacientes

Gestión propia

Proyectos y publicaciones

Cambio de centro

Plan de Intervención

Intervenciones del plan de tratamiento

Observaciones del plan de tratamiento

Informe del plan de tratamiento

Datos paciente

Clave RAD: PEPR130519961

Nº Historia: 44257

Fecha alta: 10/05/2024

Centro: I. ADICCIONES

Prof. Ref.:

Intervenciones del plan de tratamiento

Intervención	F. Alta	F. Salida	Evaluación	Observaciones
Intervención Individual psicológica	11/09/2024		En desarrollo	
Derivación a PAT sin hogar	11/09/2024		En desarrollo	
Intervención Grupal educación para la salud	11/09/2024		En desarrollo	
Desintoxicación ambulatoria	11/09/2024	12/09/2024	Realizada	
Tratamiento con interdictores	24/09/2024	24/09/2024	No procede	
Derivación a PAT sin hogar	24/09/2024		En desarrollo	

Pacientes

Búsqueda

Alta

Datos personales

P. Acogida y Valoración

Plan de tratamiento

Historial médico

Historial psicológico

Historial social

Historial ocupacional

Historial enfermería

Resumen actividad clínica

Citar

Familias Solas

Listados de pacientes

Gestión propia

Proyectos y publicaciones

Cambio de centro

Estadísticas

Cerrar sesión

Diagnóstico de Adicción 1:

Ludopatía

Diagnóstico de Adicción 2:

Programa principal:

Otros

Trastornos mentales

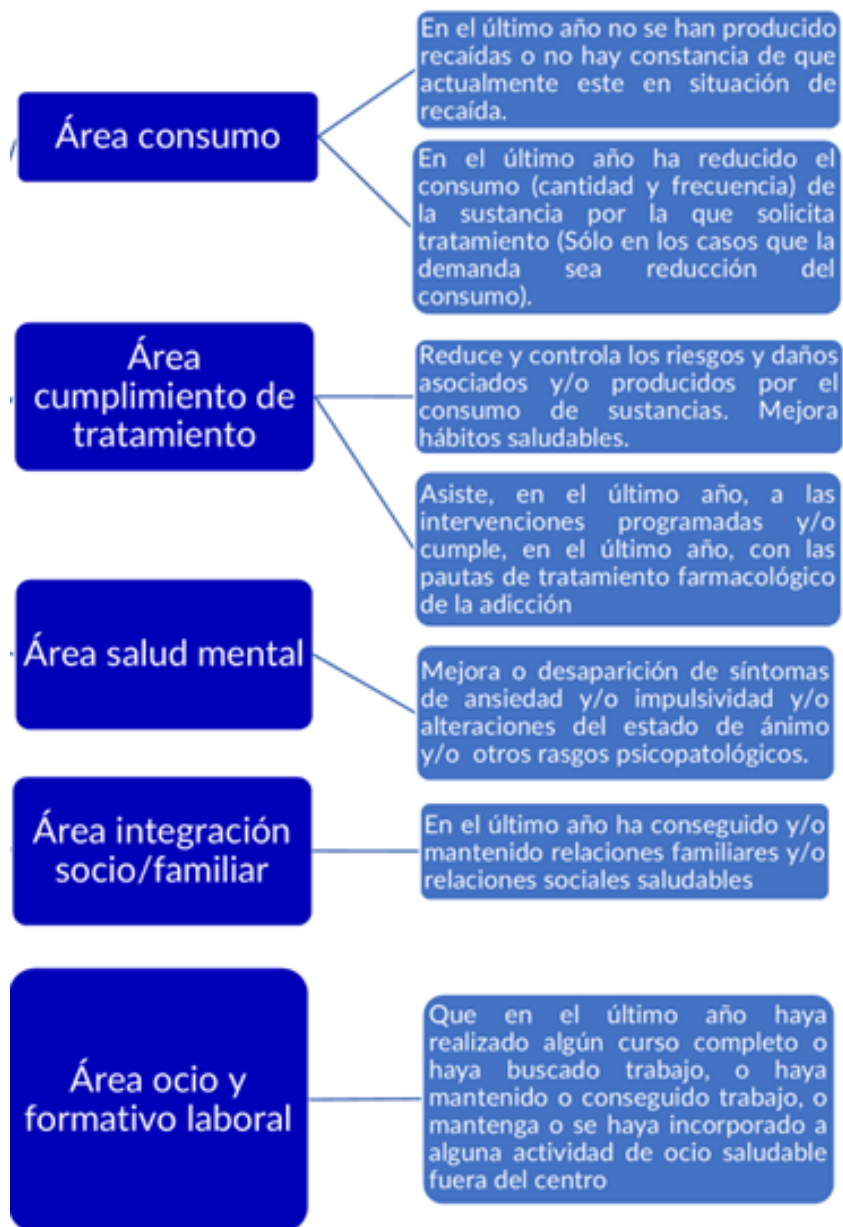
No se han encontrado trastornos mentales.

Resultado WHOQOL

Ir a Resultado WHOQOL

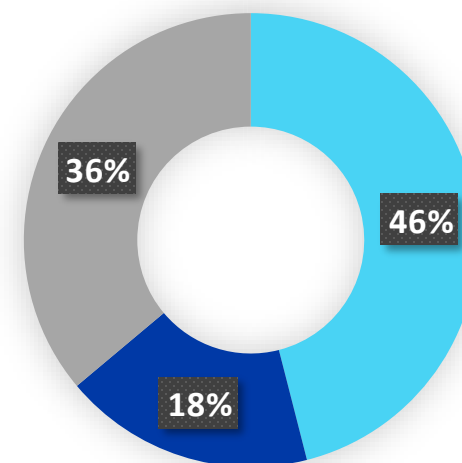
Objetivos del plan de tratamiento

Objetivo	F. Inicio	F. Fin	Evaluación
Conocer y utilizar adecuadamente los recursos sanitarios normalizados	02/09/2024	05/09/2024	Conseguido
Evitar o reducir el consumo de sustancias/conducta adictiva que no han generado la demanda	02/09/2024		En desarrollo
Adecuar el grado de implicación de la familia en el tratamiento	05/09/2024		En desarrollo
Reducir el riesgo de desarrollar una adicción	11/09/2024	10/09/2024	Conseguido
Conseguir y mantener hábitos saludables en la vida diaria	24/09/2024		En desarrollo



- Cumple al menos 1 de los 2 criterios de consumo
- + 1 de los 2 criterios de cumplimiento de tratamiento
- + 1 de las 3 áreas restantes

**ALTA
TERAPÉUTICA**



■ ABANDONOS
■ A. TERAPEUTICA
■ A. VOLUNTARIA

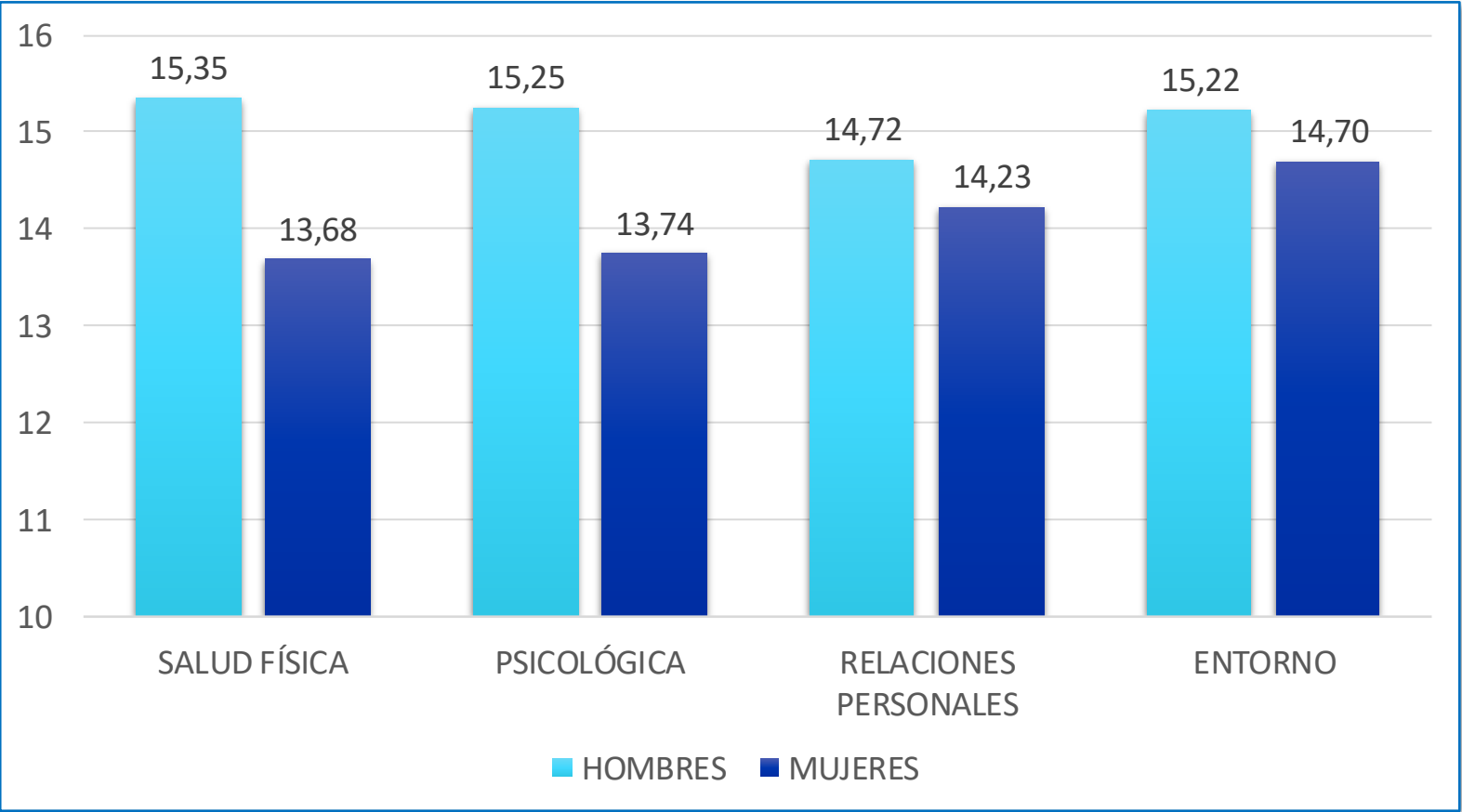
ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS. SEGUIMIENTO POSTALTA

Objetivos:

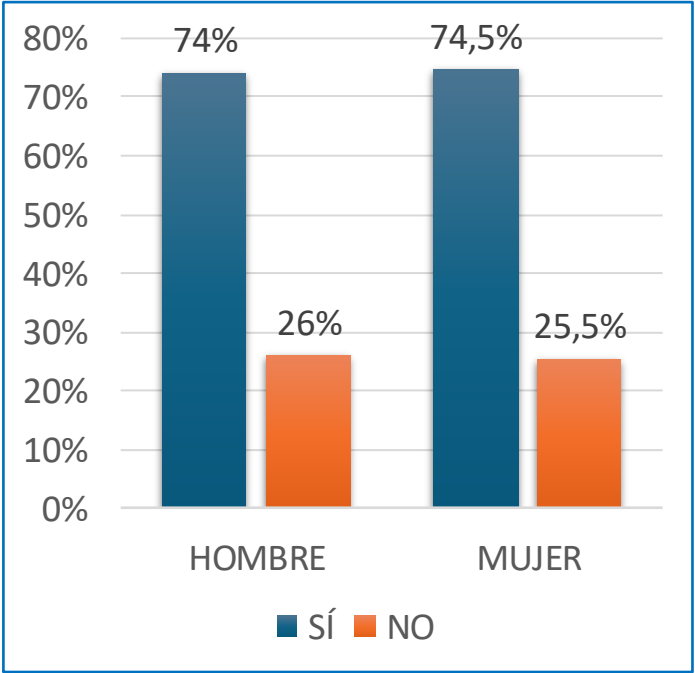
- Evaluar la situación de las personas dadas de alta en los CAD
- Evaluar la estabilidad de los cambios conseguidos en el tratamiento tras el alta
- Evaluar los criterios utilizados para el alta



Resultados WHOQOL-BREF



Mantenimiento línea de abstinencia



HOMBRES: 428
MUJERES: 110

PERSONAS:

Grupos de trabajo

Comité de formación

Comité de investigación



OBJETIVOS DEL COMITÉ DE FORMACIÓN

Tiene como **objetivo** conseguir el acceso a una formación adecuada de su personal, así como una actualización continuada de sus conocimientos, aptitudes y habilidades, con la máxima excelencia posible a través de:

1. La **formación** que se **propone anualmente** para el **plan de formación** de Madrid Salud en el Plan Municipal de la Escuela de Madrid Talento de Ayuntamiento de Madrid.
2. La **formación** que se gestione desde la subdirección con **personal externo**.
3. La **formación** que se imparta a **nivel interno** con personal de la propia subdirección.

Formula tu pregunta
escaneando este código QR



Muchas gracias

