

2023

# Carta de Servicios

# Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional

Fecha de aprobación: 29 de abril de 2015  
Fecha de última certificación: 15 de diciembre de 2022  
Fecha de última evaluación: 16 marzo de 2023



**C** Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.  
Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de [www.madrid.es/comunicacionclara](http://www.madrid.es/comunicacionclara)

# ÍNDICE

<b>1. Presentación .....</b>	<b>2</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Compromisos de calidad .....</b>	<b>6</b>
Medidas de subsanación .....	9
Seguimiento y evaluación .....	9
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Participación ciudadana.....</b>	<b>10</b>
<b>6. Gestiones y trámites .....</b>	<b>11</b>
<hr/>	
<b>7. Datos de carácter general .....</b>	<b>11</b>
Órgano directivo. Datos de contacto.....	11
Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto .....	12
<b>8. Normativa .....</b>	<b>12</b>

# 1. Presentación

## En viajes a destinos de riesgo, es imprescindible el consejo sanitario previo

El **Ayuntamiento de Madrid**, de acuerdo con el objetivo estratégico de “**Prevenir la enfermedad y promocionar la salud y el bienestar para la mejora de la calidad de vida**”, y en el marco del proyecto “**Madrid, ciudad saludable 2020-2024**”, ha enfocado su estrategia municipal en dos factores determinantes de la salud: **el entorno** (seguridad alimentaria, medio ambiente, entornos urbanos y protección de animales domésticos) y **los estilos de vida** (actividades de prevención y promoción de la salud de los habitantes de Madrid e intervención en adicciones). Los equipos de trabajo que prestan estos servicios se encuentran altamente especializados y actúan en todo el territorio municipal. Con la irrupción en febrero de 2020 de la pandemia COVID 19 y las circunstancias excepcionales sobrevenidas, se han añadido nuevos cometidos, como la prevención de la infección por SARS-CoV-2.

En consonancia con la estrategia mencionada, el **Ayuntamiento** pone en funcionamiento en 2007 el **Centro de Salud Internacional** para hacer frente a la necesidad de atender al creciente número de personas que viajan y que solicitan **asesoramiento sanitario previo a viajes internacionales** con riesgo de adquirir enfermedades infecciosas. Con este fin se firma una Encomienda de Gestión con el Ministerio de Sanidad y Consumo en materia de **vacunación y demás medidas preventivas** en el tráfico internacional de personas, así como para la expedición de los certificados correspondientes a las vacunaciones.

Es conocido que los viajes internacionales, sobre todo a países en vías de desarrollo, conllevan un riesgo de sufrir trastornos relacionados con las características medioambientales del país de destino (altitud, temperatura, etc.) y de contraer enfermedades infecciosas.

Se sabe que el riesgo de enfermar disminuye con el conocimiento de los mecanismos de transmisión de las distintas enfermedades que se pueden encontrar en el país de destino, con el seguimiento de las recomendaciones sobre higiene de agua y alimentos, así como por la prevención de picaduras de artrópodos, quimiopprofilaxis frente a la malaria y vacunación adecuada.

El consejo individualizado es fundamental a la hora de planificar un viaje de este tipo, ya que el riesgo de enfermar va a estar condicionado no sólo por el país de destino, sino por la edad, duración y por las características del viaje.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que presta y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los compromisos que adquiere de prestar estos servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Mejorar la calidad y aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- 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.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de Madrid Salud las siguientes Cartas de Servicios, además de la de Consejo Sanitario en Viaje y Vacunación Internacional:

- Actuaciones urgentes en Brotes y
- Alertas Alimentarias
- Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda
- Calidad del Agua de Consumo en Grifo
- Laboratorio Municipal de Salud Pública
- Prevención y Control de Plagas
- Instituto de Adicciones de MS
- Salud Laboral
- Prevención del Deterioro Cognitivo

## El Centro de Salud Internacional en cifras

<b>16.354</b> Consultas de viaje internacional	<b>11.699</b> Vacunas para viaje internacional administradas	<b>11.927</b> Vacunas recomendadas	<b>4.646</b> Tratamientos preventivos de malaria	<b>5.222</b> Consejos vía correo electrónico	<b>6.828</b> Vacunas Covid administradas
---	---	---------------------------------------	---	---	---

Datos 2022

## 2. Servicios prestados

### Consejo sanitario en viajes y vacunación internacional

Proporcionar atención integral a la población que tenga previsto viajes a corto plazo a zonas de riesgo para la salud.

- Asesoramiento sanitario sobre el viaje y sus medidas preventivas.

- Propuesta de tratamiento médico para prevenir paludismo o malaria.
- Prescripción de las vacunas e información sobre sus efectos secundarios y pautas vacunales. Incluida vacunación Covid para destinos internacionales con requerimientos diferentes a los de la estrategia de Vacunación Covid -19 del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud.
- Administración de las vacunas obligatorias y/o recomendadas.
- Expedición de los certificados de vacunación internacional y/o las cartillas ordinarias de vacunación, así como de Certificado Covid Europeo.

Este servicio se presta presencialmente con cita previa, o mediante consulta telefónica y/o telemática, en determinados casos

Los canales de obtención de la cita previa son:

- 010 Línea Madrid (24h. / 365 días). Llamada gratuita.
- 914 800 010 para llamadas realizadas desde fuera de la Ciudad de Madrid y con el prefijo 34 si llama desde fuera de España.
- [Cita on line](#)

La información sanitaria individualizada sobre viajes internacionales sólo se proporcionará mediante el correo electrónico habilitado para tal fin.

## Consulta de inmunoprofilaxis de la rabia humana

Proporcionar atención integral a las personas agredidas por animales.

- Consulta sanitaria ante agresiones de animales.
- Administración de la vacuna antirrábica e inmunoglobulina si se precisa.

No es precisa cita previa y es un servicio gratuito.

## Colaboración con la CAM en relación a vacunación COVID y vacunación antigripal

- [Vacunación frente a la COVID19](#)

## Centro emisor de Certificado COVID Digital Europeo en la CAM

- [Obtención del Certificado COVID digital Unión Europea](#)

## Docencia y realización de trabajos científicos

- Investigación.
- Aportaciones a jornadas científicas.
- Formación a alumnos de postgrado.

## Información

Sobre las cuestiones generales relacionadas con:

- Las vacunas disponibles en el Centro, tanto para viajes internacionales como para vacunación de calendario y pandémica.
- El coste de las vacunaciones.
- La antelación recomendada para la consulta.
- La documentación a presentar.
- Los servicios a los que se debe acudir con cita previa.

Canales de información

- Telemático:
  - o [Centro Madrid Salud Internacional. Centro de Vacunación Internacional](#)
  - o [Centro Madrid Salud Internacional](#)
- Telefónico:
  - o 010 Línea Madrid (24h. / 365 días). Llamada gratuita.
  - o 914 800 010 para llamadas realizadas desde fuera de la Ciudad de Madrid y con el prefijo 34 si llama desde fuera de España.
- Correo electrónico:
  - o [msconsultadelviajero@madrid.es](mailto:msconsultadelviajero@madrid.es)

## Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

- Gestión de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.
- Información sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: [Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en el Ayuntamiento de Madrid](#)
- A través del teléfono gratuito 010 (914 800 010 si llama desde la ciudad de Madrid)
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

## Importe del servicio

Todos los servicios son gratuitos salvo la vacunación en el Centro para viaje internacional:

- Vacunación para fiebre amarilla: 19,46 euros  
Forma de pago (siempre con la carta de pago que se facilita en el Centro de Vacunación):
  - o en cualquier entidad bancaria.
  - o a través de internet con DNI electrónico o certificado digital.
  
- Resto de vacunas aconsejadas para su viaje: precio único de 36,85 euros.  
Forma de pago (siempre con la carta de pago que se facilita en el Centro de Vacunación):
  - o en el propio Centro con tarjeta de crédito o débito.
  - o [en entidades bancarias autorizadas](#).
  - o a través de internet [Pago Precio Público. Emisor 289905](#)
  - o a través del número 010 si llama desde la ciudad de Madrid.
  - o a través del número 914 800 010 si llama desde la ciudad de Madrid o desde fuera, con el prefijo 34 si llama desde fuera de España.

## Horario de atención

De lunes a viernes (excepto festivos) de 8:30 a 13:00 horas.

## 3. Compromisos de calidad

### Compromiso 1

Tendremos disponibles en el **95% de los casos** todas las **vacunas inyectables prescritas** en el Centro de Salud Internacional, incluidas las de uso hospitalario. En el 5% restante se recetará para su compra en farmacia.

Indicador 1.1. Cobertura de vacunación con los recursos propios del Centro.

---

### Compromiso 2

Contestaremos el 85% de las solicitudes de **asesoramiento en viajes internacionales** recibidas vía correo electrónico en el plazo máximo de 4 días hábiles desde la recepción de la solicitud, y el 15% restante en un plazo máximo de 8 días hábiles.

Indicador 2.1. Solicitudes de asesoramiento recibidas vía correo electrónico. *Indicador informativo.*

Indicador 2.2. Porcentaje de solicitudes de asesoramiento respondidas vía correo electrónico en un plazo máximo de cuatro días hábiles.

Indicador 2.3. Porcentaje de solicitudes de asesoramiento respondidas por vía correo electrónico en un plazo máximo de ocho días hábiles.

---

### Compromiso 3

Se atenderán al menos el 25% de las solicitudes de cita presencial para vacunación recibidas en el buzón [msconsultadelviajero@madrid.es](mailto:msconsultadelviajero@madrid.es) valoradas por los médicos del Centro de Salud Internacional como viajes urgentes\* que precisan vacunación antes de fecha prevista de inicio del viaje. El resto será citado por la vía ordinaria.

Indicador 3.1. Solicitudes de cita presencial para vacunación recibidas en el buzón [msconsultadelviajero@madrid.es](mailto:msconsultadelviajero@madrid.es) valoradas por los médicos del Centro de Salud Internacional como viajes urgentes. *Indicador informativo.*

Indicador 3.2. Porcentaje de solicitudes (recibidas en el buzón [msconsultadelviajero@madrid.es](mailto:msconsultadelviajero@madrid.es)) de cita presencial para vacunación internacional valoradas como viajes urgentes por los médicos del CSI, citadas para antes de fecha prevista de inicio del viaje.

Indicador 3.3. Citas concertadas para asesoramiento sanitario en viajes internacionales. *Indicador informativo.*

Indicador 3.4. Personas atendidas en consulta para consejo en viajes. *Indicador informativo.*

---

\* *Criterios de viaje urgente incluirá: la necesidad de vacunación de fiebre amarilla, los viajes de cooperación, trabajo, o aventura en personas no vacunadas que viajen a zonas de riesgo y con fecha de viaje inferior a un mes y otras circunstancias excepcionales valoradas como urgentes por los médicos CSI y sometidas a priorización según su riesgo. El tipo de viaje y la fecha de partida deberán ser debidamente demostrados.*

---

### Compromiso 4

Garantizamos la **formación continuada** de los profesionales del Centro de Salud Internacional para la actualización de los conocimientos y técnicas necesarias para su tarea diaria, realizando al menos 6 sesiones formativas internas al año y que al menos el 60% de los profesionales del CSI realicen una acción formativa externa específica. El 40% restante tendrá la posibilidad de hacer la formación en el año siguiente, atendiendo a criterios rotatorios.



4.1. Sesiones formativas internas al año para los profesionales del CSI.

4.2. Porcentaje de profesionales del Centro que asistirán anualmente, a una acción formativa externa específica para la actualización de los conocimientos y técnicas necesarias para su tarea diaria (cursos, jornadas, congresos u otras acciones formativas). técnicas necesarias para su tarea diaria (cursos, jornadas, congresos u otras acciones formativas).

---

### **Compromiso 5**

Prestaremos un **servicio de calidad** de manera que al menos el 85% de las personas usuarias lo valoren con una puntuación igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.

Indicador 5.1. Porcentaje de satisfacción global con la atención recibida igual o superior a 8.

---

### **Compromiso 6**

Utilizaremos un **lenguaje claro** y comprensible, ofreceremos una atención individualizada y personalizada, y dispondremos de **espacios adecuados** (tamaño, señalización interior, condiciones ambientales, accesibilidad...), de manera que al menos el 85% de las personas usuarias lo valoren con una puntuación igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.

Indicador 6.1. Porcentaje de personas usuarias que valoran el lenguaje utilizado con una puntuación mayor o igual a 8.

Indicador 6.2. Porcentaje de personas usuarias que valoran el trato recibido de los profesionales con una puntuación mayor o igual a 8.

Indicador 6.3. Porcentaje de personas usuarias que valoran las instalaciones con una puntuación mayor o igual a 8.

---

### **Compromiso 7**

Contestaremos 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.

Indicador 7.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Centro de Salud Internacional. *Indicador informativo.*

Indicador 7.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Centro de Salud Internacional contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 7.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Centro de Salud Internacional contestadas en 2 meses.

### **Medidas de subsanación**

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

### **Seguimiento y evaluación**

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: [Ayuntamiento de Madrid / Evaluación y Calidad / Sistema de Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

## **4. Derechos y responsabilidades**

### **Derechos**

Los principales derechos de la ciudadanía en relación con los servicios objeto de esta Carta, recogidos básicamente en la normativa relativa al régimen jurídico de las Administraciones Públicas, procedimiento administrativo común, transparencia y protección de datos, son:

- Ser tratada con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.

- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

## Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de la Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar...).
- Abonar las tasas o precios públicos establecidos, en su caso.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

## 5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones** al Pleno y a las Juntas de Distrito **y ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.

- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para el Alcalde y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de [decide.madrid](https://decide.madrid) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en debates y en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación con Centro Madrid Salud Internacional se puede participar mediante las encuestas de satisfacción a las personas usuarias del Centro, que se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y el servicio recibidos.

## 6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con el **Servicio de Vacunación Internacional**. Están en: [Trámites / Salud / Promoción de la Salud / Servicio de Vacunación](#).

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias  
Madrid Salud  
Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud  
Avda. del Mediterráneo, 62, 6ª Planta (28007 Madrid)

## Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Centro Salud Internacional

C/ Montesa, 22, Edif. A, Planta Baja (28006 Madrid)

[mspinternacional@madrid.es](mailto:mspinternacional@madrid.es)

Dirección del CENTRO	Teléfonos	Correo electrónico	Metro	Autobuses
<b>CENTRO DE SALUD INTERNACIONAL</b> C/ Montesa, 22, Edif. A Planta Baja	010	<a href="mailto:msconsultadelviajero@madrid.es">msconsultadelviajero@madrid.es</a>	<b>Manuel Becerra</b> (Línea 2, Línea 6) <b>Lista</b> (Línea 4)	Líneas: 1, 2, 12, 15, 21, 26, 29, 30, 38, 43, 48, 53, 56, 61, 63, C1, C2, 71, 74, 106, 110, 210, 143, 146, 152, 156 y 215.



Plano de ubicación

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](https://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

## 8. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.

- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.

## **Normativa específica. Leyes y Reales Decretos**

- Resolución del 20 de junio de 2007, de la Secretaría General de Sanidad, por la que se publica el convenio de encomienda de gestión en materia de vacunación internacional entre el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y el Ayuntamiento de Madrid a través de Madrid Salud.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Ley 16/2003 de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud.
- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública.

## **Comunidad de Madrid**

- Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.
- Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid.
- Decreto de la Comunidad de Madrid 51/2006, de 15 de junio, regulador del régimen jurídico y procedimiento de autorización y registro de los centros, servicios y establecimientos sanitarios en la Comunidad de Madrid.

## **Ayuntamiento de Madrid**

- Resolución de 20 de junio de 2007 del Gerente del Organismo Autónomo Madrid Salud por la que se hace pública la Encomienda de Gestión realizada por el Ministerio de Sanidad y Consumo al Ayuntamiento de Madrid a través del Organismo Autónomo Madrid Salud.
- Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 28 de octubre de 2004, por el que se crea el Organismos Autónomo Madrid Salud y se aprueban sus Estatutos. Publicado en el Boletín de 28 de octubre de 2004.