

Carta de Servicios 2023

Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional

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

16.354 Consultas	Vacunas administradas 11.699 recomendadas 11.927	4.646 Tratamientos preventivos de malaria	5.222 Consejos vía correo electrónico	6.828 Vacunas COVID-19 administradas
------------------	---	---	---------------------------------------	--------------------------------------

Qué SERVICIOS te ofrecemos

Datos 2022



- > Consejo sanitario en viajes y vacunación internacional. Este servicio se presta presencialmente con cita previa, de 8:30 a 13:00 horas, o mediante consulta telefónica y/o telemática, en determinados casos.
- > Consulta de inmunoprofilaxis de la rabia humana.
- > Colaboración con la CAM con relación a vacunación COVID y vacunación antigripal.
- > Centro emisor de Certificado COVID Digital Europeo en la CAM.
- > Docencia y realización de trabajos científicos.
- > Información.> Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Tendremos disponibles en el **95% de los casos**, todas las **vacunas inyectables prescritas** en el Centro. El 5% restante se recetará, salvo las de uso hospitalario, ya que no están comercializadas.
2. Contestaremos el 85% de las solicitudes de **asesoramiento en viaje** vía correo electrónico en un máximo de 4 días hábiles desde su recepción y el 15% restante en un máximo de 8 días hábiles.
3. Atenderemos al menos el 25% de las solicitudes de cita presencial para vacunación recibidas en el buzón 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.
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.
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.
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.
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.

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](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#)

