



Carta de Servicios 2021

Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional

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 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: 29/04/2015. Certificada: 29/12/2019. Evaluada: 16/03/2021

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

5.905 Consultas

6.822 Vacunas administradas y recomendadas

754 Consultas vía correo electrónico

1.315 Quimioprofilaxis antimaláricas

Satisfacción > 8 en el 94,7 % de encuestas

Qué SERVICIOS te ofrecemos

> Consejo sanitario en viajes y vacunación internacional.

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

> Consulta de inmunoprofilaxis de la rabia humana.

Proporcionar atención integral a las personas agredidas por animales.

> Docencia y realización de trabajos científicos

> Información:

- Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- **Canales de información:**
 - Telemático
 - Telefónico
 - Correo electrónico

> Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

Importe del servicio:

Consulta médica: gratuita.

Si precisa vacunación en el centro:

- Vacuna Fiebre Amarilla sujeta a pago de tasa 058 del Ministerio de Administraciones Públicas.
- Otras vacunas sujetas a pago de precio público municipal.

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

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Tendremos **disponibles** en el **95%** de los casos todas las **vacunas inyectables prescritas** en el Centro de Salud Internacional. En el 5% restante se recetará para su compra en farmacia, salvo las de uso hospitalario ya que no están comercializadas.
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.
3. Dispondremos de citas para asesoramiento sanitario en viajes internacionales, de tal manera que el tiempo máximo hasta la primera cita disponible sea inferior a 45 días hábiles.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
