



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](#).



Carta de Servicios en www.madrid.es

Aprobada: 29/04/2015. Certificada:15/12/2022. Evaluada: 16/03/2023

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 de viaje internacional

23.626 Vacunas administradas y recomendadas por viaje internacional

5.222 Consultas vía correo electrónico

4.646 Quimioprofilaxis antimaláricas

6.828 Vacunas Covid administradas

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.

> Colaboración con la CAM en relación con vacunación COVID y vacunación antigripal.

> Centro emisor de Certificado COVID Digital Europeo en la CAM

> 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.

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. 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.

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

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