

# Carta de Servicios Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional



# INTRODUCCIÓN



madrid  
salud



De acuerdo con el objetivo estratégico de **“Favorecer una ciudad activa y saludable”**, el Ayuntamiento pone en funcionamiento en julio de 2007 el Centro de Salud Internacional para hacer frente a la necesidad de atender al creciente número de personas 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.

En este contexto, el Ayuntamiento asume el compromiso de establecer y desarrollar la presente Carta de Servicios para hacer visibles a la ciudadanía los servicios que están a su disposición en materia de consejo sanitario en viajes y vacunación internacional y las condiciones en las que se realizan, así como los compromisos que se adquieren con unos determinados niveles o estándares de calidad a este respecto.



## 1. Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional



Atención integral a la población de cualquier de edad, que tengan previstos viajes a corto plazo a zonas de riesgo para la salud.

- ❑ Se facilita información sanitaria sobre el viaje y sus medidas preventivas.
- ❑ Se propone tratamiento médico para prevenir paludismo o malaria y se prescriben vacunas informando sobre sus efectos secundarios y pautas vacunales.
- ❑ Se administran las vacunas obligatorias y/o recomendadas, actualizando su calendario vacunal.
- ❑ Se expide certificado de vacunación internacional y/o cartilla ordinaria de vacunación.



## 2. Información general



Se facilita información general a través de diferentes canales:

- ❑ web Ayuntamiento de Madrid y de Madrid Salud, [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y [www.madridsalud.es](http://www.madridsalud.es)
- ❑ los teléfonos 010 y 91 529 82 10 (para llamadas realizadas desde fuera de la Ciudad de Madrid), [mspinternacional@madrid.es](mailto:mspinternacional@madrid.es), y
- ❑ las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid y de Madrid Salud.

## 3. Otros servicios prestados



### Consulta de inmunoprofilaxis de la rabia humana

La atención se presta a personas de cualquier edad que hayan sido agredidas por animales. El acceso a este servicio se realiza sin necesidad de cita previa. La persona agredida es valorada en consulta médica, donde en función de los riesgos para su salud, se derivará a la consulta de enfermería para administrar la vacuna antirrábica e inmunoglobulina si se precisa.



# SERVICIOS PRESTADOS



**Docencia y realización de trabajos, investigaciones y aportaciones a jornadas científicas en el ámbito de la salud internacional e inmunoprofilaxis de la rabia humana**   

El centro participa en la formación de profesionales sanitarios, mediante rotaciones formativas, así como participando y organizando cursos, jornadas y ponencias, o elaborando trabajos e investigaciones.



## COMPROMISOS DE CALIDAD



Madrid Salud y los trabajadores/as municipales encargados de las actividades sanitarias preventivas y de protección de la salud se comprometen a cumplir los siguientes compromisos:

1. Se tendrán **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. El 85% de las solicitudes de asesoramiento en viajes internacionales recibidas vía correo electrónico se contestarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud. El 15% restante se contestará en un plazo máximo de 4 días hábiles.
3. La disponibilidad de las citas, tanto de menores con edad igual o inferior a 14 años y sus familias como las de mayores de 14 años, para asesoramiento sanitario en viajes internacionales será como máximo, entre octubre y abril(en temporada baja) ambos incluidos, de 30 días hábiles, y entre mayo y septiembre(en temporada alta), de 50 días hábiles.



## COMPROMISOS DE CALIDAD



4. Se prestará un servicio de Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional de **calidad**, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada, y disponiendo de espacios adecuados para su prestación de manera que el grado de satisfacción con el servicio recibido en el 85% de los casos será igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.
5. Se recibirán y tramitarán las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora.

## COMPROMISOS DE CALIDAD



El 45% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** se contestarán en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en plazo menor o igual a 30 días naturales. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación será de 15 días naturales desde su presentación.

### Medidas de subsanación. Seguimiento y evaluación

Medidas de subsanación: aquel que considere que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (apartado 6 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 de esta Carta de Servicios, se pueden consultar en [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.



# SUGERENCIAS y RECLAMACIONES



El Ayuntamiento de Madrid dispone de un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su **derecho** a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid; reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y felicitaciones.

Se pueden **presentar** sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de:

- El Portal Web Municipal, en la dirección [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).
- Teléfonos (24h/365 días):
  - 010 Línea Madrid
  - 91 5298210 (para llamadas realizadas desde fuera de 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 dirigido a la Oficina de Atención a la Ciudadanía de Madrid Salud.

Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se **contestarán** de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, cumpliendo los compromisos asumidos en la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, aprobada el 10 de mayo de 2012.



Los principales **derechos** de la ciudadanía en general y de las/os usuarios de los servicios objeto de esta Carta son:

- Recibir un trato 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.

Sus **responsabilidades** al recibir los servicios objeto de esta Carta son:

- 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,...).
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Abonar las tasas o precios públicos establecidos, en su caso.
- Plantear sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.





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

Entre los **mecanismos, instrumentos y órganos de participación** establecidos por el Ayuntamiento de Madrid en su *Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana* y normativa de desarrollo, destacan: ■ Las propuestas ciudadanas. ■ Las audiencias públicas. ■ Las iniciativas populares. ■ Las proposiciones al Pleno y a las Juntas de Distrito y los ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente. ■ Las sugerencias y reclamaciones (ver apartado correspondiente). ■ El Consejo Director de la Ciudad, los Consejos Sectoriales y los Foros Locales. ■ Los sondeos de opinión, encuestas de satisfacción de l@s usuari@s de los servicios, consejos y foros temáticos, y paneles ciudadanos.

Para avanzar hacia las fórmulas reales de participación de la ciudadanía, se ha puesto en marcha la **web de gobierno abierto** del Ayuntamiento de Madrid. En ella, a través de la plataforma de participación **decide.madrid** se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad, participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento, etc.

Se realizan encuestas periódicas de satisfacción de los servicios a los que se refiere la presente Carta, y pone a disposición de la ciudadanía el siguiente correo electrónico [mspinternacional@madrid.es](mailto:mspinternacional@madrid.es), como canal específico de participación.



**Debates**



**Propones**



**Decides**



**Se hace**

### Centro de Vacunación Internacional

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

Tfnos.: 91 588 59 60 / 91 588 59 49 (Recepción)

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

**Cita electrónica:** <http://www.madridsalud.es/>

#### Cita telefónica:

Teléfonos: 010 Línea Madrid (24h / 365 días)

91 529 82 10 para llamadas realizadas desde fuera de la ciudad de Madrid

**Horario de consultas:** de 8:30 h a 13:00 horas



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 y 215.

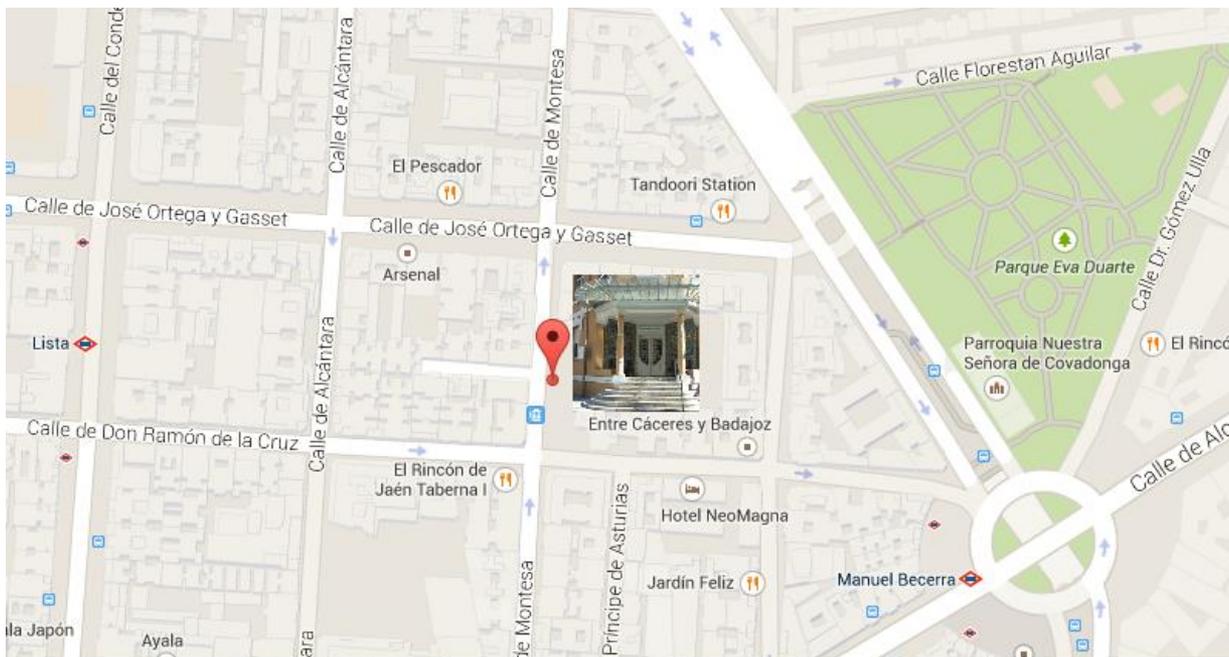


Manuel Becerra (L2, L6)  
Lista (L4)



*La construcción de este edificio data de 1928. Encargada por el Dr. Vital Aza, hijo del comediógrafo del mismo nombre, para albergar el Sanatorio "Santa Alicia", fue además punto de encuentro de hombres de letras como el premio Nobel Jacinto Benavente, los Hnos. Álvarez Quintero y otras personalidades.*





Información general: Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid,  
Teléfonos (24h / 365 días):010 Línea Madrid y  
91 529 82 10 para llamadas realizadas desde fuera de la Ciudad de Madrid y  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)

Para la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones  
Teléfonos:010 Línea Madrid y  
91 529 82 10 (para llamadas realizadas desde fuera de la Ciudad de Madrid)  
e internet ([www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)) están a disposición de la ciudadanía 24 horas / 365 días

Además de la información contenida en este documento, se puede consultar en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) en  
[Ayuntamiento /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios](#): los indicadores de medición  
del cumplimiento de los compromisos y sus resultados y la normativa aplicable.