



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:010914800010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) (o 900 111 065 si es una persona mayor de 65 años) 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: 20/02/2025

Carta de Servicios 2025

Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional

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

18.651 Consultas médicas (10.620) y de enfermería (8.031) de viaje internacional

20.745 Vacunas administradas (12.758) y recomendadas (7.987) por viaje internacional

6.951 Consultas vía correo electrónico

3.650 Tratamientos preventivos de malaria

1.805 Vacunas Gripe/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 Comunidad de Madrid en relación con vacunación COVID y vacunación antigripal.

> Centro emisor de Certificado COVID Digital Europeo en la Comunidad de Madrid

> 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, 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.
2. El Centro de Salud Internacional se compromete a que el 35 % de las citas se obtengan con un tiempo máximo de demora de 10 días hábiles.
3. 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 Centro de Salud Internacional 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. 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.

Horario de atención: De lunes a viernes (excepto festivos) de 8:30 a 14:00 horas.
