

Carta de Servicios 2021

# Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional

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

5.905 Consultas	Vacunas 3.341 administradas 3.481 recomendadas	1.315 Tratamientos preventivos de malaria	754 Consejos vía correo electrónico	Satisfacción > 8 en el 94,7 % de encuestas
				Datos 2020



## Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > 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.
- > 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. 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.

## Dónde puedes

Informarte [madrid.es](http://madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](http://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](#).