

## INFORME NARRATIVO ANUAL

1 de enero de 2015 – 31 de diciembre de 2015

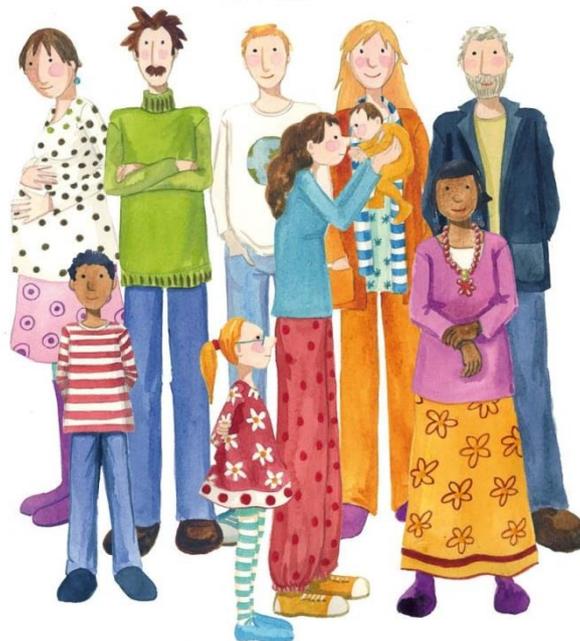
SERVICIO MULTICANAL DE INFORMACIÓN Y PREVENCIÓN DEL  
VIRUS DE INMUNODEFICIENCIA HUMANA (VIH)

Servicio Multicanal de Información y Prevención del VIH

# 900 111 000

*De lunes a viernes de 9 a 20 horas  
Sábados y domingos de 9 a 15 horas*

*Confidencial, Anónimo, Gratuito*



También consultas por e-mail: [informacionvih@cruzroja.es](mailto:informacionvih@cruzroja.es)

## 1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Atención Telefónica sobre el VIH y sida de Cruz Roja se puso en funcionamiento el 16 de diciembre de 2005 con el fin de favorecer la prevención, mejorar la educación sanitaria de la población general y evitar la discriminación de las personas afectadas.

Desde entonces, hemos logrado **967.104 contactos** y alcanzado las **284.933 consultas**, sumando los obtenidos tanto a través del **teléfono 900 111 000** como a través de los diferentes canales de comunicación que hemos ido incorporado hasta transformar el Servicio de Atención Telefónica en un **Servicio Multicanal de Información y Prevención del VIH**.

Además del teléfono y el buzón de correo electrónico **informacionvih@cruzroja.es**, que fueron los pioneros, los nuevos canales de comunicación más recientemente incorporados son las **Redes Sociales Facebook** y **Twitter**, la **Web Conference** y los **foros de consulta** Todoexpertos y Yahoopreguntas. También, a partir del 1 de enero de 2014 se han empezado a contabilizar también como contactos todas las **visitas a la página Web**.

### **Características del Servicio Multicanal de Información y Prevención del VIH:**

El Servicio telefónico se ofrece a través del número 900 111 000 mediante el que Cruz Roja ofrece información especializada, actualizada, rigurosa, clara y objetiva, cumpliendo las siguientes características:

- Gratuidad
- Ámbito estatal
- Universalidad, dirigido a la población general
- Confidencialidad
- Anonimato
- Personalización
- Cobertura diaria de lunes a domingo (excepto festivos). En horario de lunes a viernes de 10 a 20 horas, y sábados y domingos de 9 a 15 horas.

El resto de los canales de comunicación participan de todas estas características resaltando su **acceso universal** a todas aquellas personas que dispongan de una conexión a Internet.

### **Registro:**

Con el fin de poder analizar las consultas y el funcionamiento del Servicio, así como para la realización de informes de seguimiento y evaluación, los y las

agentes recogen una serie de datos, tanto de las llamadas como de las consultas a través del Chat, el correo electrónico o las redes sociales (sexo, edad, provincia, información solicitada...), respetando siempre el compromiso de confidencialidad y anonimato de las personas usuarias.

Así mismo, el propio sistema registra a su vez información sobre: número de consultas, duración, tiempo de espera, franjas horarias, etc.

## 2. CUADRO RESUMEN DESDE EL INICIO DEL SERVICIO MULTICANAL

Teniendo en cuenta la diversidad de canales de comunicación incorporados al Servicio, se ha considerado interesante recoger además del número de consultas el **número total de contactos** recibidos, ya que algunos de los nuevos canales, especialmente en el caso de las redes sociales, son más adecuados para favorecer la prevención a través de mensajes de difusión y de sensibilización que para dar respuesta a consultas individuales.

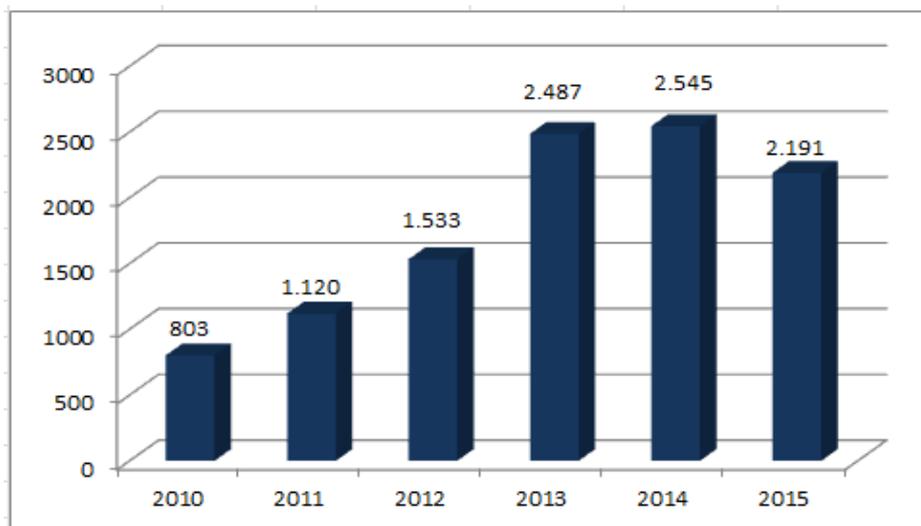
**En 2015 se han alcanzado un total de 967.104 contactos a través de todos los canales desde el inicio del Servicio.**

PERIODO	TELÉFONO (llamadas atendidas)	WEB CONFEREN CE (sesiones chat)	CORREO ELECTRÓNICO	FOROS	FACEBOOK (visitas)	TWITTER (impresiones)	WEB (visitas)	TOTAL CANALES
2005/2006	18.627		163					18.790
2006/2007	21.097		271					21.368
2007/2008	19.791		514					20.305
2008/2009	22.208		653					22.861
2010	20.480		803					21.283
2011	20.884		1.120					22.004
2012	17.896	5.708	1.533	2.764	15.149	114		43.164
2013	16.142	18.303	2.487	6.426	45.160	682		89.200
2014	16.032	22.899	2.545	6.139	185.613	3.354	132.444	369.026
2015	15.165	24.168	2.191	6.541	191.361	1.935	93.215	334.576
<b>TOTAL</b>	<b>188.322</b>	<b>71.078</b>	<b>12.280</b>	<b>21.870</b>	<b>437.283</b>	<b>1.935</b>	<b>225.659</b>	<b>967.104</b>

En cuanto a las **consultas**, desde el comienzo del Servicio en Diciembre de 2005, hasta el día de hoy, se han atendido un total de **284.933** consultas a través de todos los canales.

PERIODO	TELÉFONO (llamadas de consulta)	WEB CONFEREN CE (sesiones chat)	CORREO ELECTRÓNICO	FOROS	FACEBOOK (consultas)	TWITTER (consultas)	TOTAL CANALES
2005/2006	17.627		163				17.790
2006/2007	20.097		271				20.368
2007/2008	18.791		514				19.305
2008/2009	20.498		653				21.151
2010	19.980		803				20.783
2011	19.580		1.120				20.700
2012	13.907	5.708	1.533	2.764	204		24.116
2013	13.080	18.303	2.487	6.426	2.210	29	42.535
2014	13.750	22.899	2.545	6.139	2.967	127	47.853
2015	13.515	24.168	2.191	6.541	3.767	150	50.332
<b>TOTAL</b>	<b>170.825</b>	<b>71.078</b>	<b>12.280</b>	<b>21.870</b>	<b>9.148</b>	<b>306</b>	<b>284.933</b>

### 3. CONSULTAS RESPONDIDAS A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO



PERIODO	CORREOS RECIBIDOS
Año 2005 / 2006	163
Año 2006 / 2007	271
Año 2007 / 2008	514
Año 2008 / 2009	653

<b>Año 2010</b>	<b>803</b>
<b>Año 2011</b>	<b>1120</b>
<b>Año 2012</b>	<b>1533</b>
<b>Año 2013</b>	<b>2487</b>
<b>Año 2014</b>	<b>2545</b>
<b>Año 2015</b>	<b>2.191</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12.280</b>

#### 4. DATOS DE LAS LLAMADAS

PERIODO	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS DERIVADAS (OVERFLOWED +RONA)
<b>2005/2009</b>	90.343	81.723	8.620	
	100%	90,46%	9,54%	
<b>2010</b>	22.723	20.480	2.215	28
	100%	90,13%	9,75%	0,12%
<b>2011</b>	22.735	20.884	1.790	61
	100%	91,86%	7,87%	0,27%
<b>2012</b>	19.703	17.896	1.631	176
	100%	90,83%	8,28%	0,89%
<b>2013</b>	17.566	16.142	1.253	171
	100%	91,89%	7,13%	0,97%
<b>2014</b>	16.996	16.032	577	387
	100%	94,33%	3,39%	2,28%
<b>2015</b>	15.950	15.165	341	444
	100%	95,08%	2,14%	2,78%
<b>TOTAL</b>	<b>202.303</b>	<b>184.785</b>	<b>16.341</b>	<b>1.180</b>

PERIODO	RECIBIDAS	ATENDIDAS	ABANDONADAS	DERIVADAS	NIVEL DE SERVICIO
1º TRIMESTRE 2015	4.021	3.861	73	87	98,16%
2º TRIMESTRE 2015	3.579	3.369	96	114	97,49%
3º TRIMESTRE 2015	4.093	3.879	90	124	97,47%
4º TRIMESTRE 2015	4.257	4.056	82	119	97,68%
<b>TOTAL</b>	<b>15.950</b>	<b>15.165</b>	<b>341</b>	<b>444</b>	<b>97,70%</b>

SEXO	LLAMADAS	PORCENTAJE
HOMBRE	11222	83,03%
MUJER	2292	16,96%
NS/NC	1	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>13515</b>	<b>100%</b>

#### De las 13.515 consultas telefónicas recibidas:

- 3.345 fueron hechas desde Madrid (24,75%)
- Destacamos 244 llamadas desde el extranjero (1,81%)
- La mayoría de las personas que llamaron eran españolas: 12.888 (95,36%)
- En cuanto a la edad, la franja mayoritaria se situó entre los 36 y los 45 años (24,79%)
- El principal motivo de la llamada se refirió a la transmisión sexual (52,90%)
- Los hombres representaron el 83,03% de las consultas
- El 63,66% de las llamadas correspondieron a la categoría "Ninguna de las anteriores", seguidos por la de "clientes de prostitución femenina" que ocuparon el segundo lugar con el 22,16%
- El 1,55% de las llamadas correspondieron a personas que se declararon VIH+
- Las vías de transmisión fue la información más solicitada (49,47%), seguida por la "Prueba VIH" (31,91%)
- El 83,77% conoció el servicio a través de internet.

## 5. CONSULTAS WEB CONFERENCE

Las sesiones recibidas y atendidas, son las mismas, ya que los y las especialistas atienden a todas las personas usuarias de la Web Conference, por lo que no hay sesiones abandonadas. Sin embargo, es cierto que en algún caso, la persona que entra al chat, no interactúa con el Servicio, bien porque se arrepiente o por alguna otra razón que desconocemos. Podríamos considerar, por tanto, que las abandona la propia persona.

Lo que ocurre, en muchos más casos que en las consultas telefónicas, es que la persona que nos consulta abandone el chat una vez ha obtenido la respuesta que necesitaba, sin contestar a los datos estadísticos que se le solicitan (sexo, edad, provincia...), lo que hace que tengamos un mayor número de NS/NC.

PERIODO	WEB CONFERENCE (sesiones chat)
2012	5.708
2013	18.303
2014	22.899
2015	24.168
<b>TOTAL</b>	<b>71.078</b>

SEXO	SESIONES	PORCENTAJE
MUJER	8271	34,22%
HOMBRE	14577	60,32%
NS/NC	1320	5,46%
<b>TOTAL</b>	<b>24168</b>	<b>100%</b>

- Se atendieron 11.252 sesiones por la mañana y 12.916 por la tarde
- Los hombres representaron el 62,32% del total de las sesiones
- El 1,03% declararon ser VIH+
- La mayoría de las personas contactaron desde el extranjero (25,02%)
- De las provincias españolas, fue Madrid desde la que contactaron mayoritariamente (22,198)
- El 67,11% fueron sesiones de personas españolas



- La franja mayoritaria de personas usuarias del chat fue la comprendida entre 26 y 30 años (25,10%)
- Al igual que en las llamadas, el principal motivo de consulta fue la "Transmisión sexual" (45,59%)
- De nuevo, como en las llamadas, la identificación de la persona correspondió a las categorías de "Ninguna de las anteriores" (66,96%) y "Cliente de prostitución femenina" (9,89%)
- Las "Vías de transmisión" fue la información más demandada (48,54%)
- El 50,98% de las consultas fueron hechas por personas que utilizaban el chat por primera vez.
- Internet fue la vía que llevó a la mayoría de las personas a nuestro servicio (75,77%)