

INFORME NARRATIVO ANUAL

1 de enero de 2017 – 31 de diciembre de 2017

**SERVICIO MULTICANAL DE INFORMACIÓN Y PREVENCIÓN DEL
VIRUS DE INMUNODEFICIENCIA HUMANA (VIH) y otras
Infecciones de Transmisión Sexual.**

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

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN RESUMEN ANUAL
2. CUADRO RESUMEN DESDE EL INICIO DEL SERVICIO
3. CONSULTAS RESPONDIDAS A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO
4. CONSULTAS TELEFÓNICAS
 - Llamadas recibidas, atendidas y abandonadas
 - Tiempo medio de atención y tiempo medio de espera. Nivel de calidad del Servicio
5. CONSULTAS WEB CONFERENCE (CHAT)
6. UTILIZACIÓN DE LAS REDES SOCIALES
 - Red Social Facebook
 - Red Social Twitter
7. PARTICIPACIÓN EN FOROS
8. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO MULTICANAL
 - Sexo
 - Edad
 - Provincias
 - País de origen
 - Identificación de la persona que llama
 - Se identifican como VIH positivo
9. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS DEL SERVICIO MULTICANAL
 - Frecuencia en la utilización del servicio
 - Motivo de la llamada
 - Motivo de la llamada según sexo
 - Motivo de la llamada según sexo y edad
 - Información solicitada/facilitada



10. CÓMO SE HA CONOCIDO EL SERVICIO

- Servicio Telefónico
- Servicio Web Conference

11. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN REALIZADAS EN 2017

12. ANEXOS

Anexo I: Hoja de Registro de Llamadas
Anexo II: Tablas, porcentajes y estadística
Anexo III: Conclusiones: resumen anual 2017

1. INTRODUCCIÓN Y RESUMEN ANUAL

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 **5.191.589 contactos** y alcanzado las **374.002 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 han sido: las **Redes Sociales Facebook y Twitter**, la **Web Conference** y los **foros de consulta** Todoexpertos, Yahoorespuestas y **Grindr**.

A partir del 1 de enero de 2014 se empezaron también a contabilizar las **visitas a nuestra página Web (www.cruzroja.es/vih)**.

El 1º de diciembre de 2015, aprovechando la fecha y también los 10 años de historia del Servicio Multicanal, se puso en marcha la app para móvil, cuyas descargas también se contabilizan.

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 09 a 20 horas, y sábados y domingos de 09 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, **se** 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.

Derivación y seguimiento de casos

El Servicio Multicanal de Información y Prevención del VIH ha desarrollado durante los últimos años una estrategia de **derivación y seguimiento de personas usuarias que demandan atención psicológica a los Programas de VIH y sida de la red territorial de Cruz Roja Española** que tienen recursos de apoyo psicosocial. Estas personas son derivadas desde el Servicio Multicanal a los equipos psicosociales de Cruz Roja y, si se confirma su necesidad de apoyo psicológico, se configura un programa de intervención adaptado a sus demandas. Desde el Servicio Multicanal se recogen algunos datos básicos de cada persona para llevar a cabo un seguimiento de las derivaciones con la intención de evaluar la efectividad y los resultados de esta iniciativa, respetando siempre el compromiso de confidencialidad y anonimato de las personas usuarias. **Durante este año, hemos derivado a 15 personas que solicitaban ayuda psicológica**

Además, el Servicio Multicanal de Información y Prevención del VIH también ha integrado desde el 5 diciembre del 2012 una estrategia de **derivación y seguimiento para las personas que, por alguna razón u otra, no tienen acceso a la tarjeta sanitaria del sistema público de salud**. De esta manera, desde el Servicio Multicanal se deriva a estas personas a la persona Referente de Salud de Cruz Roja del ámbito territorial correspondiente, para que sea asesorada individualmente y conseguir dar respuesta a su demanda de atención tras las gestiones oportunas. **Este año, hemos derivado a 13 personas.**

Otro tema sobre el que se incide específicamente desde el Servicio es sobre la **denegación o dificultad de acceso a la Profilaxis Post Exposición No Ocupacional (En adelante PPENO)**. Ante estos casos, el Servicio Multicanal deriva también, a las personas que lo necesitan, a la persona Referente de Salud de Cruz Roja del ámbito territorial correspondiente.

También estamos en contacto con la **Fundación ANAR** (Fundación de Apoyo al Niño y al Adolescente) para coordinarnos con ellos en los casos en que recibimos **consultas de menores que pueden haber sido víctimas de abusos sexuales**.

RESUMEN AÑO 2017

Durante el año 2017, el Servicio Multicanal de Información y Prevención del VIH ha respondido un total de **44.006 consultas**, distribuidas en los siguientes canales:

Teléfono:	9.765 consultas
Web Conference (chat):	26.328 consultas
Correo electrónico:	1.620 consultas
Foros:	2.214 consultas
Facebook:	3.810 consultas
Twitter:	269 consultas

PERIODO	TELÉFONO	WEB CONFERENCE	CORREO ELECTRÓNICO	FOROS	REDES SOCIALES FACEBOOK	REDES SOCIALES TWITTER	TOTAL
Nº CONSULTAS 1º TRIMESTRE 2017	2.498	6.201	459	401	987	52	10.598
Nº CONSULTAS 2º TRIMESTRE 2017	2.240	4.938	379	516	930	95	9.098
Nº CONSULTAS 3º TRIMESTRE 2017	2.626	7.232	423	713	935	55	11.984
Nº CONSULTAS 4º TRIMESTRE 2017	2.401	7.957	359	584	958	67	12.326
TOTALES	9.765	26.328	1.620	2.214	3.810	269	44.006

En cuanto al número de contactos establecidos por el Servicio, a lo largo de 2017, dato que incluye no sólo las consultas, sino también el alcance de los distintos canales (impresiones de las redes sociales y visitas a la web) ha sido de **2.569.756 contactos**.

PERIODO	TELÉFONO	WEB CONFERENCE	CORREO ELECTRÓNICO	FOROS	REDES SOCIALES FACEBOOK	REDES SOCIALES TWITTER	WEB	App (descargas)	TOTAL CANALES
Nº CONTACTOS 1º TRIMESTRE 2017	2.698	6.201	459	401	217.050	346.400	23.609	1.237	598.055
Nº CONTACTOS 2º TRIMESTRE 2017	2.413	4.938	379	516	199.505	368.900	19.783	440	596.874
Nº CONTACTOS 3º TRIMESTRE 2017	2.990	7.232	423	713	281.901	373.800	26.041	204	693.304
Nº CONTACTOS 4º TRIMESTRE 2017	2.597	5.403	359	584	145.911	500.200	26.301	168	681.523
TOTALES	10.698	23.774	1.620	2.214	844.367	1.589.300	95.734	2.049	2.569.756

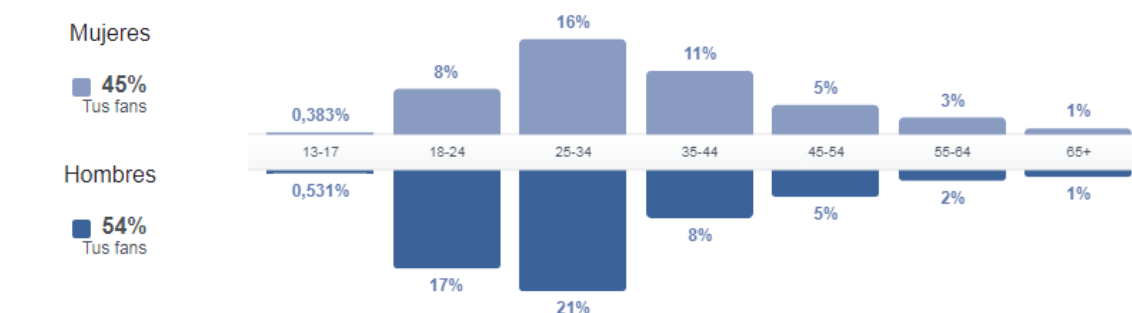
El perfil mayoritario de personas que utilizan el Servicio para realizar **consultas por teléfono o por chat responde al sexo masculino (67,24%)**, siendo este perfil masculino mucho más acusado en el caso de llamadas telefónicas (**84,51%**), que en el caso del chat (**60,84%**).

En cuanto a la edad, **la franja prioritaria si sumamos las consultas de ambos canales es la de edades comprendidas entre 26 y 30 años**, siendo esta la mayoritaria en el chat (más de un 27,64% del total de las consultas son realizadas por personas situadas en esta franja de edad). En el teléfono, sin embargo, la franja mayoritaria es la comprendida entre 36 y 45 años, que representa un 30,64% del total de las consultas realizadas telefónicamente.

En el resto de los canales no podemos conocer con exactitud estos datos, pero sí podemos llevar a cabo una estimación, teniendo en cuenta la información que nos ofrecen las propias analíticas de las redes sociales sobre nuestros seguidores. Observamos que **en las redes sociales aumenta la participación de las mujeres**, aunque continúen siendo mayoritarios los hombres, la diferencia entre ambos sexos es mucho menor, **y la franja de edad es más joven, la comprendida entre 25 y 34 años**.

Facebook:

54% hombres; 45% mujeres. Franja de edad mayoritaria: entre 25 y 34 años (16%)

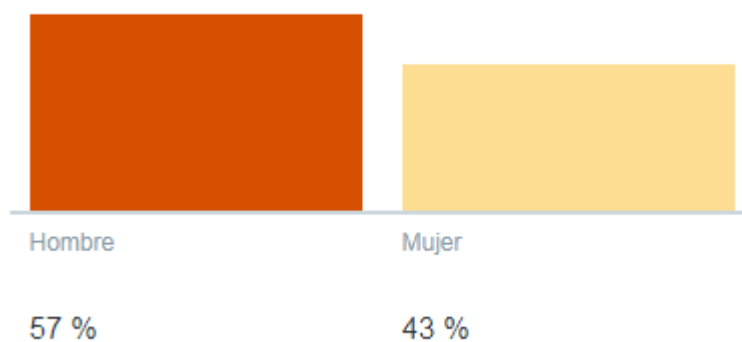




Twitter:

57% hombres; 43% mujeres. Franja de edad mayoritaria entre 25 y 34 años (51%)

Género



Edad

Categoría de edad	% de la audiencia
de 13 a 17	1 %
de 18 a 24	12 %
de 25 a 34	51 %
de 35 a 44	22 %
de 45 a 54	10 %
de 55 a 64	2 %
mayor de 65	2 %

A continuación, se incluye una representación gráfica de los datos sociodemográficos de los distintos canales.

Télefono	Chat	Facebook	Twitter
EDAD			
Entre 36 y 45	Entre 26 y 30	Entre 25 y 34	Entre 25 y 34
HOMBRE			
84,51%	60,84%	54%	57%
MUJER			
15,46%	32,86%	45%	43%
PROVINCIA			
Madrid 27,77% Barcelona 8,47%	Madrid 21,27% Barcelona 5,94%	Madrid y Barcelona	Madrid y Barcelona
PAÍS DE ORIGEN			
España 95,07%	España 78,53%	España 45%	España 60%
Extranjero 4,90%	Extranjero 21,39%	Extranjero 54,09%	Extranjero 41%

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.

A partir de este año 2017, hemos pasado a considerar como contactos, tanto en Facebook como en Twitter, las “impresiones” (es decir, la cantidad de veces que cada publicación que hemos realizado ha podido ser vista por distintos usuarios).

Este año hemos sumado 2.569.756 contactos, alcanzando un total de 5.191.589 contactos a través de todos los canales desde el inicio del Servicio.

PERIODO	TELÉFONO	WEB CONFERENCE	CORREO ELECTRÓNICO	FOROS	REDES SOCIALES FACEBOOK	REDES SOCIALES TWITTER	WEB	App (descargas)	TOTAL CANALES
Nº CONTACTOS 1º TRIMESTRE 2017	2.698	6.201	459	401	217.050	346.400	23.609	1.237	598.055
Nº CONTACTOS 2º TRIMESTRE 2017	2.413	4.938	379	516	199.505	368.900	19.783	440	596.874
Nº CONTACTOS 3º TRIMESTRE 2017	2.990	7.232	423	713	281.901	373.800	26.041	204	693.304
Nº CONTACTOS 4º TRIMESTRE 2017	2.597	5.403	359	584	145.911	500.200	26.301	168	681.523
TOTALES	10.698	23.774	1.620	2.214	844.367	1.589.300	95.734	2.049	2.569.756

PERIODO	TELÉFONO (llamadas atendidas)	WEB CONFERENCE (sesiones chat)	CORREO ELECTRÓNICO	FOROS	FACEBOOK (impresiones)	TWITTER (impresiones)	WEB (visitas)	App (descargas)	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
2016	13.428	24.738	1.774	1.321	380.083	1.142.800	95.112		1.659.256
Total 2017	10.698	23.774	1.620	2.214	844.367	1.589.300	95.734	2.049	2.569.756
TOTAL	212.448	119.590	332.038	25.405	1.661.733	2.738.185	416.505	2.049	5.191.589

En cuanto a las **consultas**, este año hemos alcanzado las **44.006**. Desde el comienzo del Servicio en Diciembre de 2005, hasta el día de hoy, se han atendido un total de **374.002** consultas a través de todos los canales.

PERIODO	TELÉFONO (llamadas de consulta)	WEB CONFERENCE (sesiones chat)	CORREO ELECTRÓNICO	FOROS	FACEBOOK (consultas)	TWITTER (consultas)	TOTAL CANALES
2005/2015	170.825	71.078	12.280	21.296	9.148	306	284.933
2016	12.180	24.738	1.774	1.321	4.845	205	45.063
2017	9.765	26.328	1.620	2.214	3.810	269	44.006
TOTAL	192.770	122.144	15.674	24.831	17.803	780	374.002

Es necesario precisar que el número de contactos o de consultas no se corresponde necesariamente con el número de personas que son atendidas o por lo menos, no se puede asegurar que sea así. Dado el carácter anónimo de las consultas, no podemos identificar si una persona realiza varios usos del Servicio. Es decir, que una persona puede interactuar más de una vez a través de los distintos canales de comunicación a lo largo de un mismo periodo de tiempo. Por lo tanto, se presume que el número de contactos y de consultas puede ser más elevado que el número real de personas que han contactado con el Servicio.

3. CONSULTAS RESPONDIDAS A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO

A continuación presentamos un cuadro resumen donde se recogen los correos electrónicos recibidos desde el inicio del Servicio.

PERIODO	CORREOS RECIBIDOS
Año 2005 / 2006	163
Año 2006 / 2007	271
Año 2007 / 2008	514
Año 2008 / 2009	653
Año 2010	803
Año 2011	1120
Año 2012	1533
Año 2013	2487
Año 2014	2545
Año 2015	2.191
Año 2016	1.774
Año 2017	1.620
TOTAL	15.674

Las informaciones más solicitadas en este año han estado relacionados con las siguientes cuestiones: **“Transmisión Sexual”, “Vías Transmisión”, en tercer lugar “Prueba VIH” y “Fiabilidad de la prueba” y por último “Síntomas”**

Hay que destacar que el número de preguntas que se plantean en cada correo suele ser más de una.

Además, el número de **agradecimientos** obtenidos ha sido de **147** (9,07%).

4. CONSULTAS TELEFÓNICAS

LLAMADAS RECIBIDAS, ATENDIDAS Y ABANDONADAS DESDE EL INICIO DEL SERVICIO

A continuación se presenta el Cuadro Resumen de las llamadas recibidas desde el inicio del Servicio.

PERIODO	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS DERIVADAS (OVERFLOWED +RONA)
2005/2006	21.018	18.627	2.391	
	100%	88,60%	11,40%	
2006/2007	22.233	21.097	1.136	
	100%	94,90%	5,10%	
2007/2008	20.782	19.791	991	
	100%	95,20%	4,80%	
2008/2009	26.310	22.208	4.102	
	100%	84,40%	15,60%	
2010	22.723	20.480	2.215	28
	100%	90,13%	9,75%	0,12%
2011	22.735	20.884	1.790	61
	100%	91,86%	7,87%	0,27%
2012	19.703	17.896	1.631	176
	100%	90,83%	8,28%	0,89%
2013	17.566	16.142	1.253	171
	100%	91,89%	7,13%	0,97%
2014	16.996	16.032	577	387
	100%	94,33%	3,39%	2,28%
2015	15.950	15.165	341	444
	100%	95,08%	2,14%	2,78%
2016	14.245	13.428	463	354
	100%	94,26%	3,25%	2,49%
2017	10.843	10.698	39	106
	100%	98,66%	0,35%	3,34%
TOTAL	231.104	212.448	12.827	1.727
	100%	91,92%	5,55%	0,85%

LLAMADAS RECIBIDAS, ATENDIDAS Y ABANDONADAS DURANTE EL AÑO 2017

Cuadro resumen de las llamadas **recibidas, atendidas y abandonadas**.

Período	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas		Llamadas Abandonadas		Derivadas
1 enero 2017 a 31 diciembre 2017	10.843 100%	Espera < NSS	Espera >NSS	Espera >NSI	Espera < NSI	106 5,75%
		10.620 99,27%	78 0,7%	39 0,35%	0 0%	

Este año el Servicio ha recibido **10.843** llamadas, de las cuales se han atendido **10.698**.

De las **10.698** llamadas atendidas, **10.620 (99,27%)** fueron contestadas en un tiempo inferior a **20 segundos**, que se define como un **Nivel de Servicio Superior (NSS < 20´)** y sólo 78 (0,7%) fueron respondidas en un tiempo superior.

La mayoría de las llamadas abandonadas, fueron colgadas tan rápidamente que no dieron opción a ser atendidas (39), lo que hace suponer que fueron abandonadas por las propias personas que nos llamaban.

El **Nivel de Servicio** es el resultado de dividir el total de llamadas atendidas antes de 20 segundos (Espera<NSS) entre la suma de: llamadas atendidas antes de 20 segundos + atendidas después de 20 segundos + abandonadas después de 20 segundos.

Durante el 2017, el nivel de servicio ha sido del **98,91%**

Mientras la línea permanece cerrada, se activa un contestador automático recordando el horario de atención del Servicio.

Distribución horaria de las llamadas a lo largo del día:

- **Mañanas: 6.793 llamadas, el 60,71% del total de llamadas recibidas.**
- **Tardes: 4.050 llamadas, el 37,35% del total de llamadas recibidas.**

Se contabilizan 2.743 llamadas más por las mañanas que por las tardes

Se han registrado **5 llamadas fuera del horario del Servicio**, que fueron atendidas.

Hay que tener en cuenta que los fines de semana el Servicio solo funciona de 09h. a 15h., es decir, que en total cada semana hay 12 horas más de atención telefónica por la mañana que por la tarde.

Hora	Llamadas Recibidas
9 a 10h.	1.011
10 a 11h.	1.219
11 a 12h.	1.290
12 a 13h.	1.233
13 a 14h.	1.067
14 a 15h.	952
15 a 16h.	759
16 a 17h.	824
17 a 18h.	864
18 a 19h.	955
19 a 20h.	669
TOTAL	10.843

TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN Y DE ESPERA

La duración de la llamada viene, en gran medida, determinada por la necesidad de la persona que llama, por el motivo de la consulta y también, en menor grado, por el estilo comunicativo del agente que la atiende.

T. MEDIO DE ATENCIÓN	T. MEDIO DE ESPERA
3m. 33s.	6s.

5. CONSULTAS WEB CONFERENCE

El año 2012 se agregó el Chat al Servicio Multicanal y desde entonces se ha ido incrementando su utilización por parte de las personas que nos consultan sobrepasando cada vez más el número de consultas que se realizan por teléfono.

El número de sesiones recibidas y atendidas, es el mismo, ya que los agentes 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
2016	24.738
2017	26.328
TOTAL	122.144

Distribución horaria de las sesiones a lo largo del día:

Como se puede observar en la siguiente tabla, el número de sesiones atendidas de chat es mayor por las tardes que por las mañanas, máxime teniendo en cuenta que **los fines de semana el Servicio solo funciona de 09h. a 15h., es decir, que en total cada semana hay 12 horas más de atención del chat por la mañana que por la tarde.**

CUADRO RESUMEN DE LAS SESIONES DE WEB CONFERENCE POR FRANJA HORARIA

2017	WEB CONFERENCE (sesiones chat)
Mañanas	12.697
Tardes	13.631

Durante este año han tenido lugar **934 sesiones más en los turnos de tarde** que en los de mañana.

CONSULTAS, CONFUSIÓN, MOLESTAR.

La totalidad de las sesiones han sido consultas, por ello vamos a considerar las **26.328 sesiones** de este año como **sesiones de consulta**.

Hay que tener en cuenta que nuestra Web Conference, solo dispone de salas privadas, las personas que nos consultan pueden ver el número de personas conectadas y sus nicks en el momento, pero no pueden interactuar entre ellas.

Hasta el momento, no se ha detectado ninguna sesión que podamos catalogar como "molestar".

TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN Y DE ESPERA

Aunque estos datos no se recogen en los registros, podemos afirmar que el tiempo medio de espera para ser atendido, no excede nunca de un minuto.

El tiempo de atención, es enormemente variable, pero en conjunto es mucho mayor en el chat que en el teléfono, lo cual es lógico, ya que el lenguaje oral es más rápido que el escrito y además cada operador atiende varias sesiones simultáneamente.

Hay sesiones que llegan a durar más de 60 minutos, mientras que otras son mucho más breves al solicitar la persona una información muy precisa, como por ejemplo una dirección dónde hacerse la prueba de detección del VIH.

6. UTILIZACIÓN DE LAS REDES SOCIALES

RED SOCIAL FACEBOOK

La iniciativa de incorporar las nuevas tecnologías 2.0 al Servicio de Información y Prevención del VIH, se llevó a cabo con el objetivo de dar a conocer el Servicio a un mayor número de personas y reforzar, de esta manera, la información, la sensibilización ante el VIH y el sida, y, en definitiva, la prevención.

Por ello, el 14 de noviembre de 2011 se inauguró la página del Servicio Multicanal de Información y Prevención del VIH en la red social Facebook, considerada entonces como uno de los medios con mayor repercusión dentro del entorno 2.0.

Hacemos un breve resumen de los resultados obtenidos en este año 2017:

✓ **Seguidores totales: 4.670**

✓ **Contactos:** La recogida de este dato, la hemos modificado a partir de enero de 2016, sustituyendo el número de visitas, por las impresiones.

En el presente periodo se han alcanzado las **844.367 impresiones***, con un total de **506** publicaciones.

* Las impresiones es la cantidad de veces que cada publicación que hemos realizado ha podido ser vista por distintos usuarios.

✓ **Número de publicaciones: 506**

✓ **Nuevos seguidores: 440**

✓ **Consultas atendidas: 3.810**

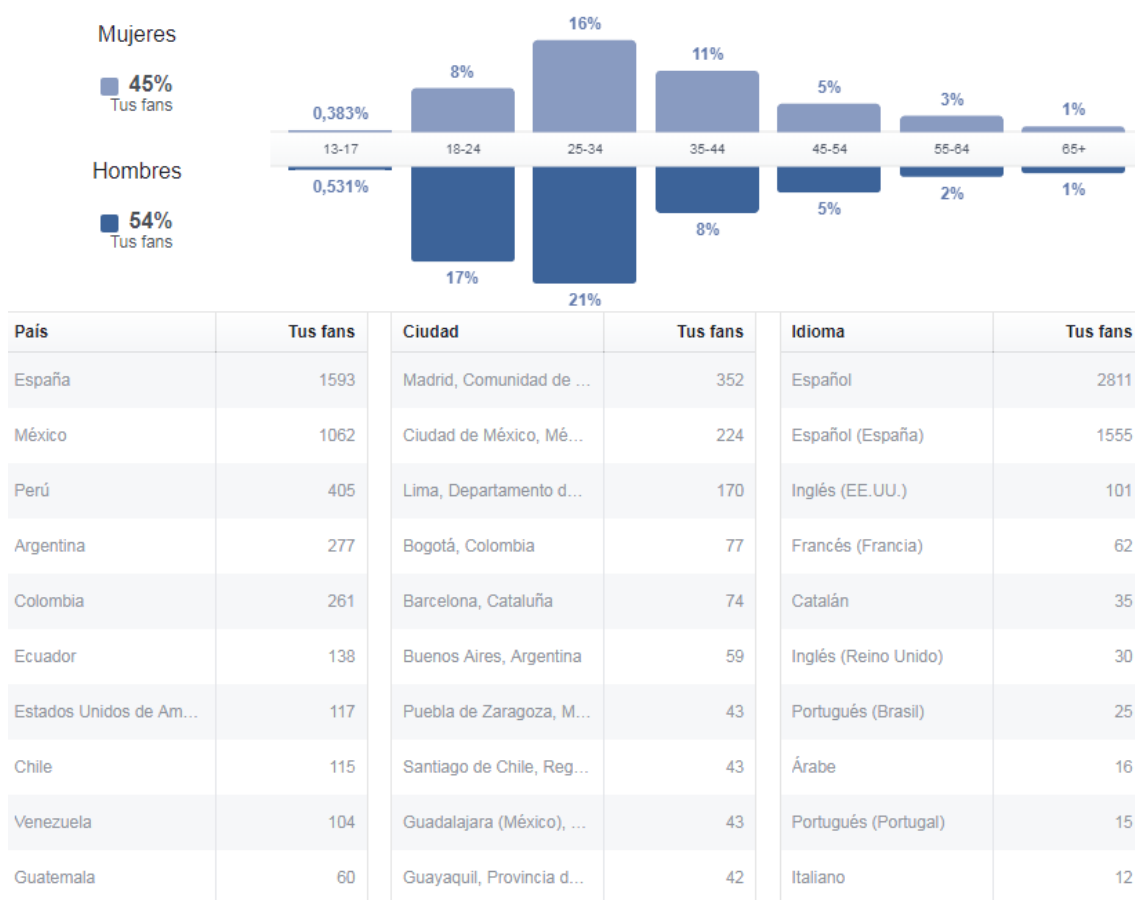
A continuación, pasamos a ofrecer información detallada sobre cada uno de estos puntos.

Nuevos seguidores: 440

En este año 2017 **se han sumado 440 nuevos seguidores** a nuestra página de Facebook, alcanzando los **4.670 seguidores**.

Datos demográficos

Mostramos un gráfico que contiene los datos demográficos (sexo, edad, país, ciudad e idiomas) de las **4.670 personas que hasta la fecha han indicado que “les gusta” nuestra página** y engrosan el número de seguidores:



En cuanto a la edad, el **grupo más representativo** es el constituido por las personas comprendidas **entre los 25 y 34 años**, seguido del grupo de edad comprendido **entre los 35 y 44 años**. Por lo que **el grueso de nuestros seguidores, son personas entre los 18 y los 44 años** de edad.

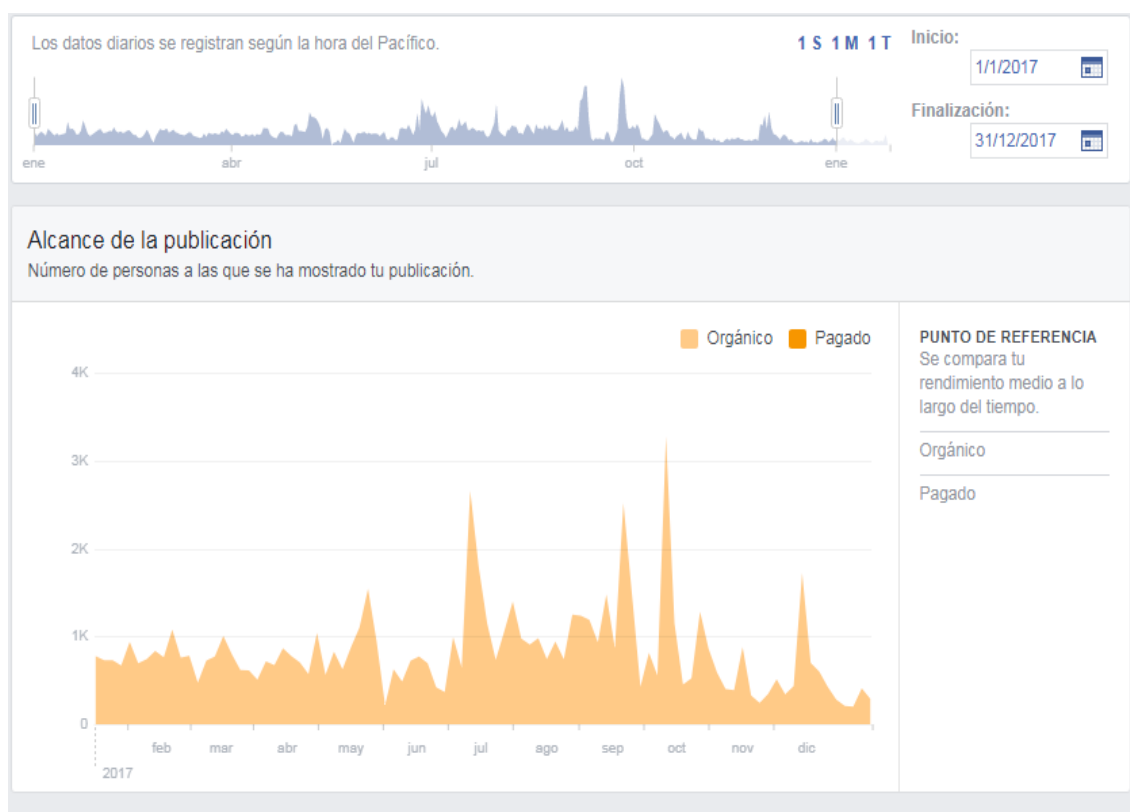
Un dato a tener en cuenta es que **casi un 2%** de nuestros seguidores **son menores de edad**.

Aunque **la mayoría de las personas** que nos están siguiendo en esta red social **viven en España**, se observa también una presencia importante de seguidores residentes en otros países, especialmente del continente americano.









Con respecto a **nuestro país**, **las personas que nos siguen se ubican mayoritariamente en Madrid** seguido de **Barcelona**.

Publicaciones con mayor alcance


A lo largo de todo el año 2017 podemos observar las variaciones en función de la repercusión de nuestras publicaciones.



A continuación presentamos **el mensaje publicado en nuestra página de Facebook que ha obtenido mayor repercusión**. Se trata de una publicación propia del pasado mes de septiembre:

Publicaciones desde 26 de septiembre de 2017						
Impresiones: orgánicas/pagadas Clics en publicaciones Reacciones, comentarios y veces que se ha compartido						
Fecha de publicación	Publicación	Tipo	Segmentación	Alcance	Interacción	Promoción
26/09/2017 21:43	 Las masturbaciones mutuas, no se			820 	1 0 	Promocionar publicación
26/09/2017 14:52	 Un recurso muy útil. Buen trabajo!!! Imagina			34 	3 3 	Promocionar publicación


Detalles de la publicación





Servicio Multicanal de Información y Prevención del VIH 900 111 000





Publicado por Juan Carlos Martínez [?] · 26 de septiembre de 2017 ·

Las masturbaciones mutuas, no se consideran práctica de riesgo frente al #VIH. Salvo en el caso de que se utilice el semen (eyaculación) de una de las personas, como lubricante para hacerlas. Imagen: Vice



 **Consigue más Me gusta, comentarios y contenido compartido**
Si promocionas esta publicación, se mostrará a más personas.

 Se ha llegado a **820 personas** personas [Promocionar publicación](#)

 Me gusta
  Comentar
  Compartir
 

820 Personas alcanzadas

0 Me gusta, comentarios y contenido compartido

0 Me gusta	0 En la publicación	0 En el contenido compartido
0 Comentarios	0 En la publicación	0 En el contenido compartido
0 Veces compartido	0 En la publicación	0 En el contenido compartido

1 Clics en publicaciones

1 Visualizaciones de fotos	0 Clics en el enlace	0 Otros clics
-----------------------------------	-----------------------------	----------------------

COMENTARIOS NEGATIVOS

0 Ocultar publicación	0 Ocultar todas las publicaciones
0 Denunciar como spam	0 Ya no me gusta esta página

Puede haber un retraso en las estadísticas del informe con respecto a los datos de las publicaciones

RED SOCIAL “TWITTER”

La misión principal del uso que hacemos de esta red es la de **acercar** a las personas que utilizan las redes sociales como canal de comunicación, **la información publicada en el resto de canales del Servicio, aportando información específica, sensibilización y prevención** en el ámbito del VIH y sida. También, de forma puntual, se responde a las consultas que realizan algunas personas y organizaciones.

Hacemos un breve resumen de los resultados obtenidos en este año:

- ✓ **Seguidoras totales: 3.140**
- ✓ **Nuevos seguidores: 466**
- ✓ **Consultas atendidas: 269**
- ✓ **Contactos: 1.589.300** impresiones *(recogida de datos modificada a partir de enero de 2017, sustituyendo seguidores por impresiones)*

*Las *impresiones* es la cantidad de veces que cada publicación que hemos realizado ha podido ser vista por distintos usuarios.

Además, **hemos sido mencionados en 807 ocasiones** por distintas usuarias.

A continuación, recogemos la información detallada sobre cada uno de estos puntos.

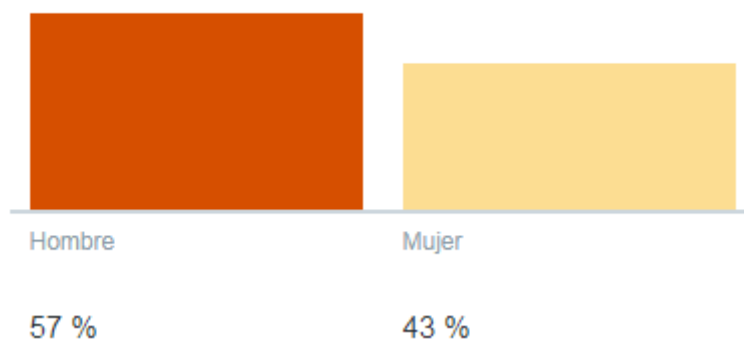
SEGUIDORES:

En este año **contamos con 466 nuevas cuentas seguidoras**, lo que supone un **total de 3.140** al finalizar el año.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Según datos de las analíticas de Twitter, el **57%** las cuentas que nos siguen son de **hombres** y el **43%** de **mujeres**. Aunque estos datos deben considerarse meramente orientativos puesto que existen muchos perfiles en los que no se registra esta información.

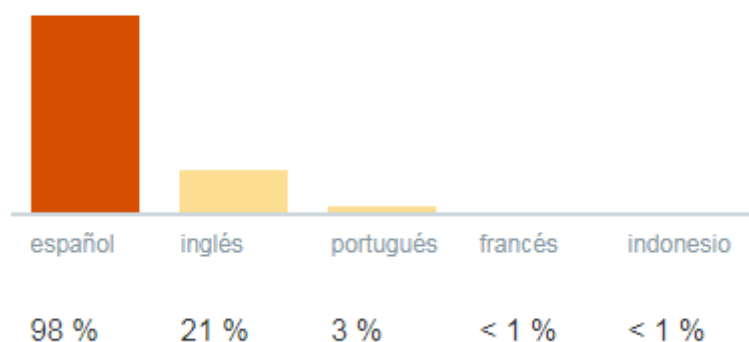
Género













Con respecto a su procedencia, observamos que **mayoritariamente el país de origen de las personas seguidoras es España con un 58%** del total, seguido, al igual que ocurre en *Facebook*, de países hispano-americanos.

En cuanto a los idiomas en que las personas son atendidas, observamos en la siguiente gráfica, que mayoritariamente es el español, seguido del inglés, el portugués y el francés.

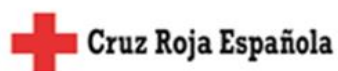
Idiomas



País

Nombre de país	% de la audiencia
España	58 % 
México	12 % 
Venezuela	7 % 
Colombia	4 % 
Argentina	4 % 
Chile	2 % 
Ecuador	2 % 
Estados Unidos	2 % 
Perú	2 % 
Panamá	< 1 % 

Dentro del ámbito estatal, observamos, al igual que ocurre en la red Facebook, que el **mayor número de personas que nos siguen proceden de la Comunidad Autónoma de Madrid**, seguida de **Cataluña y Andalucía**.



Región

Estado o región	% de la audiencia
Comunidad de Madrid / Community of Madrid, ES	13 %
Cataluña / Catalonia, ES	6 %
Barcelona, ES	6 %
Andalucía / Andalusia, ES	5 %
Comunidad Valenciana / Valencia, ES	4 %
Distrito Federal - Ciudad de México / Mexico City, MX	3 %
Castilla y León / Castille and Leon, ES	2 %
Valencia, ES	2 %
País Vasco / Basque Country, ES	2 %
Alicante, ES	1 %

NÚMERO DE PUBLICACIONES

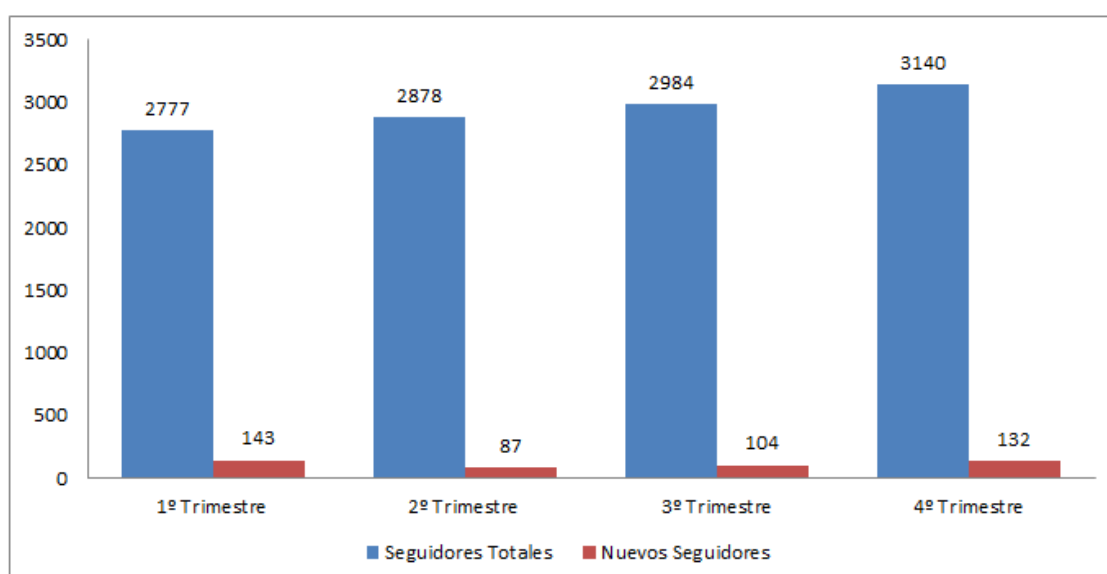
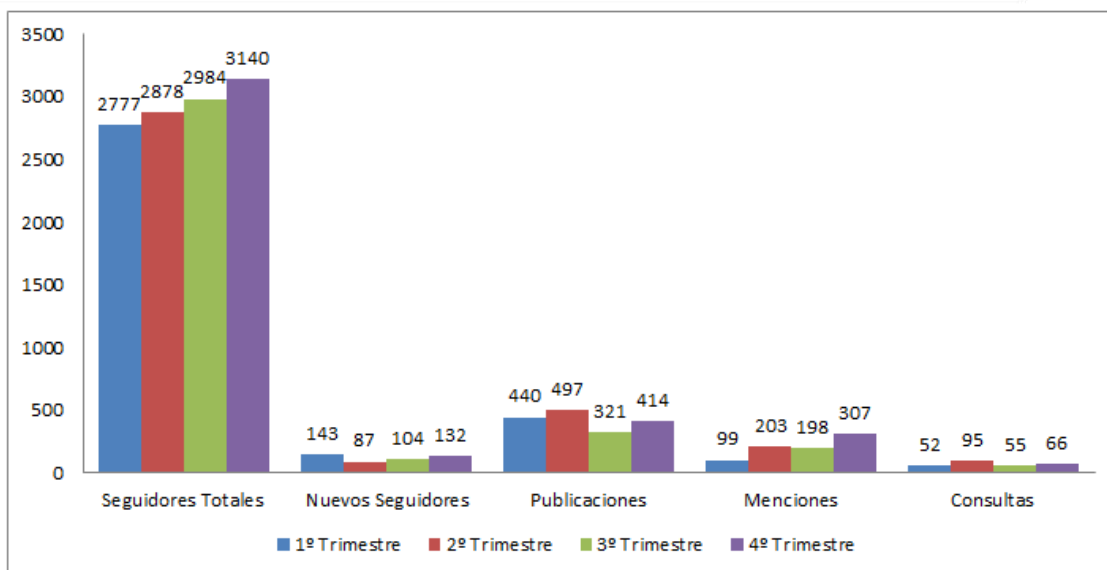
Las publicaciones realizadas desde el Servicio durante este periodo **han sido un total de 1.672**

En este periodo hemos tenido una media de más de 3 publicaciones diarias.

Informe métrico de @InfoVIHCruzRoja

A continuación, mostramos un resumen de los valores seleccionados para medir este canal.

Progresión de cuentas seguidoras:



7. PARTICIPACIÓN EN LOS FOROS

Con el objetivo de ampliar cada vez más nuestra función preventiva, el Servicio Multicanal de Información y Prevención del VIH se registró en tres foros con la finalidad de ampliar su servicio de información, prevención y educación socio sanitaria.

El principal dato que podemos aportar sobre las consultas al Servicio, en estos tres foros, desde que comenzamos a colaborar, es que hemos llegado a las **25.405 consultas atendidas**. En 2017 se han atendido **1.806 consultas**.

2017							
		GRINDR		YAHOO		TODOEXPERTOS	
		Suma total	Mes	Suma total	Mes	Mes	Suma total
Enero		10	10	16.294	27	27	6.603
Febrero		19	9	16.389	95	18	6.621
Marzo		35	16	16.508	119	45	6.666
		GRINDR		YAHOO		TODOEXPERTOS	
		Suma total	Mes	Suma total	Mes	Mes	Suma total
Abril		54	19	16.568	60	26	6.692
Mayo		92	38	16.754	186	51	6.743
Junio		114	22	16.774	20	14	6.757
		GRINDR		YAHOO		TODOEXPERTOS	
		Suma total	Mes	Suma total	Mes	Mes	Suma total
Julio		154	40	16.796	22	16	6.773
Agosto		217	63	16.909	113	12	6.785
Septiembre		274	57	17.081	172	20	6.805
		GRINDR		YAHOO		TODOEXPERTOS	
		Suma total	Mes	Suma total	Mes	Mes	Suma total
Octubre			27	17.236	155	19	6.824
Noviembre			37	17.236	0	18	6.842
Diciembre			37	17.408	172	24	6.866

Estos foros son los siguientes:

- **“Yahoo Respuestas”**, una comunidad en línea que permite que las personas usuarias respondan a preguntas planteadas por otras personas.
- **“TodoExpertos.com”**, una comunidad de ayuda virtual para formular dudas. Estas consultas son respondidas por expertos y expertas organizados por categorías.
- **“Grindr”**, una aplicación geosocial destinada al público gay que permite a los usuarios que lo tienen instalado localizar y comunicarse con otros hombres homosexuales y bisexuales que se encuentran en las proximidades. Desde nuestro Servicio intervenimos respondiendo a las consultas planteadas por parte de la población.



Hay que resaltar que estas webs de consultas, suponen una importante fuente de personas que después contactan directamente con el Servicio Multicanal.

Este año, por ejemplo, se han recibido al menos 1.561 consultas de personas que nos conocieron a través de estos foros.

La actividad en dichos foros, en este año ha sido la siguiente:

✓ **ACTIVIDAD EN EL SITE: “YAHOO RESPUESTAS”**

AÑO	CONSULTAS CONTESTADAS
2017	1.141

Desde el inicio de esta colaboración, hemos alcanzado este año las **17.488** consultas.



Cruz Roja Española Nivel 7
[Modificar preferencias](#)

77.782 Puntos	22% Mejores respuestas	17.488 Respuestas	7 Preguntas
-------------------------	----------------------------------	-----------------------------	-----------------------

Los mejores

En Enfermedades de
transmisión sexual

Mejores
Respuestas



3.682



Los mejores

En Enfermedades

Mejores
Respuestas



3.783

✓ ACTIVIDAD EN EL SITE: "TODOEXPERTOS.COM"

AÑO	CONSULTAS CONTESTADAS
2017	290

También hay que destacar que **somos el experto con la máxima puntuación en el apartado "VIH" del website y que contamos en la actualidad con 2.437 seguidores/as.**

Desde el comienzo de la colaboración con Todoexpertos, hemos atendido **6.879 consultas.**





todoexpertos

10

18

PREGUNTAR

COMPARTIR

Cruz Roja Española Servicio de Información de VIH

Somos el Servicio Multicanal de Información sobre VIH / sida de Cruz Roja Española

975K puntos España @infovihcruzroja desde 2012 - visto el 25 ene

cruzroja.es/vih

EDITAR PERFIL

RESUMEN

PREGUNTAS

RESPUESTAS

TEMAS

REPUTACIÓN

SIGUIENDO

MEJORES EXPERTOS ÚLTIMOS 100 DÍAS

Cruz Roja Española Servicio de Información de
VIH

9.175

MEJORES EXPERTOS TOTAL

Cruz Roja Española Servicio de Información de
VIH

417K



➤ Actividad en “GRINDR”



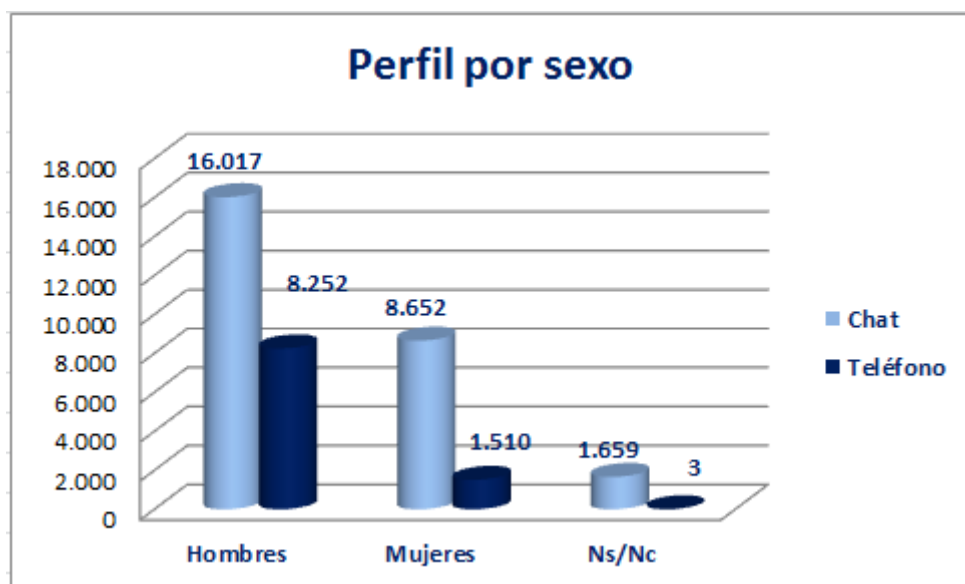
3º TRIMESTRE	CONSULTAS CONTESTADAS
2017	307

8. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO MULTICANAL (Teléfono y chat)

Realizar el análisis comparativo tanto del Servicio Telefónico como de la Web Conference tiene el propósito de determinar y valorar el alcance poblacional que tienen ambos medios, ya que entre los objetivos de la incorporación de las nuevas tecnologías en el Servicio, además de llegar a un mayor número de personas, se encontraba también aumentar las consultas realizadas por parte de las mujeres y de las personas más jóvenes.

SEGÚN EL SEXO

Tanto en la Atención telefónica como en la Web Conference, la mayoría de las personas que consultan continúan siendo los hombres, aunque esta mayoría es menos aplastante en el caso del chat, como se puede observar en la gráfica y la tabla que ofrecemos a continuación:





SEXO	LLAMADAS	PORCENTAJE	SESIONES	PORCENTAJE
HOMBRE	8.252	84,51%	16.017	60,84%
MUJER	1.510	15,46%	8.652	32,86%
NS/NC	3	0,03%	1.659	6,30%
TOTAL	9.765	100%	26.328	100%

SEGÚN LA EDAD

TELÉFONO

En la tabla siguiente, vemos que durante este año, las personas de edades comprendidas entre los **36 y 45 años**, son las que más han consultado (30,64%). **Las personas de 30 o menos años representan el 40,79% del total de las personas que consultaron a través del teléfono** (que declararon su edad) **y las mayores de 30 años el 59%** (que declararon su edad). Un 0,22% corresponde a llamadas en las que no se identificó la edad.

EDAD	LLAMADAS	PORCENTAJE
MENORES DE 16	21	0,22%
ENTRE 17 y 18	62	0,63%
ENTRE 19 y 22	625	6,40%
ENTRE 23 y 25	966	9,89%
ENTRE 26 y 30	2309	23,65%
ENTRE 31 y 35	1765	18,07%
ENTRE 36 y 45	2992	30,64%
MAYORES DE 45	1004	10,28%
NS/NC	21	0,22%
TOTAL	9765	100%

WEB CONFERENCE

Como se puede observar en la siguiente tabla, durante este año **la franja de edad más frecuente está situada entre los 26 y 30 años (27,64%)**.

Si consideramos el conjunto de **las consultas de las personas de 30 años o menos edad** observamos que **representan el 69,49 % del total** de consultas (en las que declararon la edad), lo que demuestra que la Web Conference es más utilizada por los jóvenes que el teléfono.

Por su parte, **los mayores de 30 años** han representado el **30,11%** de las sesiones (en que se identificó la edad).

En 105 sesiones, las personas no declararon su edad (0,40%).

EDAD	SESIONES	PORCENTAJE
MENORES DE 16	3290	12,50%
ENTRE 17 y 18	503	1,91%
ENTRE 19 y 22	3634	13,80%
ENTRE 23 y 25	3592	13,64%
ENTRE 26 y 30	7278	27,64%
ENTRE 31 y 35	3403	12,93%
ENTRE 36 y 45	3913	14,86%
MAYORES DE 45	610	2,32%
NS/NC	105	0,40%
TOTAL	26328	100%

SEGÚN LA PROVINCIA

Tanto en el Servicio Telefónico como en el Chat, la provincia de Madrid es la más destacada con 2.712 llamadas y 5.601 sesiones respectivamente.

TELÉFONO

La cobertura del Servicio continúa siendo mayoritariamente de ámbito estatal, ya que se reciben llamadas procedentes de todas las provincias españolas. Aunque como podemos observar, también se realizan consultas desde el extranjero, 167 llamadas se han recibido este año desde fuera de España. Madrid es, desde el inicio del Servicio, la provincia desde la que se realizan más consultas, siendo el **27,77%** del total en este año.

Las provincias que siguen a Madrid en número de consultas son **Barcelona** (8,47%), **Albacete** (6,31%) y **Alicante** (5,20%) destacamos también, que se han hecho **167** llamadas desde el **Extranjero** (1,71%).

En la siguiente tabla se puede consultar los datos detallados por provincias.

PROVINCIA	LLAMADAS	PORCENTAJE	PROVINCIA	LLAMADAS	PORCENTAJE
A CORUÑA	169	1,73%	LAS PALMAS	157	1,61%
ALBACETE	616	6,31%	LEON	57	0,58%
ALICANTE	508	5,20%	LLEIDA	63	0,65%
ALMERÍA	231	2,37%	LUGO	53	0,54%
ARABA/ÁLAVA	49	0,50%	MADRID	2712	27,77%
ASTURIAS	148	1,52%	MÁLAGA	218	2,23%
ÁVILA	44	0,45%	MELILLA	7	0,07%
BADAJOS	215	2,20%	MURCIA	156	1,60%
BALEARES	138	1,41%	NAVARRA	67	0,69%
BARCELONA	827	8,47%	OURENSE	20	0,20%
BIZKAIA/VIZCAYA	168	1,72%	PALENCIA	25	0,26%
BURGOS	145	1,48%	PONTEVEDRA	104	1,07%
CÁCERES	109	1,12%	SALAMANCA	54	0,55%
CÁDIZ	167	1,71%	SEGOVIA	21	0,22%
CANTABRIA	159	1,63%	SEVILLA	245	2,51%
CASTELLÓN	78	0,80%	SORIA	15	0,15%
CEUTA	81	0,83%	TARRAGONA	72	0,74%
CIUDAD REAL	150	1,54%	TENERIFE	141	1,44%
CORDOBA	98	1,00%	TERUEL	17	0,17%
CUENCA	81	0,83%	TOLEDO	69	0,71%
GIPUZKOA	87	0,89%	VALENCIA	318	3,26%
GIRONA	49	0,50%	VALLADOLID	88	0,90%
GRANADA	196	2,01%	ZAMORA	23	0,24%
GUADALAJARA	34	0,35%	ZARAGOZA	138	1,41%
HUELVA	40	0,41%	EXTRANJERO	167	1,71%
HUESCA	64	0,66%	SIN REGISTRAR		
JAÉN	61	0,62%	TOTAL	9765	100%
LA RIOJA	46	0,47%			

WEB CONFERENCE

Las provincias que siguen a **Madrid** (21,27%) en número de consultas son **Barcelona** (5,94%), **Ciudad Real** (2,48%), **A Coruña** (1,70%) y **Cuenca** (1,69%) y destacar también, que se han atendido **4.823 sesiones desde el Extranjero (18,32%)**.

En la tabla siguiente se detallan los datos de las sesiones del chat por provincias.

PROVINCIA	SESIONES	PORCENTAJES
A CORUÑA	447	1,70%
ALBACETE	393	1,49%
ALICANTE	390	1,48%
ALMERÍA	285	1,08%
ARABA/ÁLAVA	138	0,52%
ASTURIAS	81	0,31%
ÁVILA	251	0,95%
BADAJOS	417	1,58%
BALEARES	408	1,55%
BARCELONA	1563	5,94%
BIZKAIA/VIZCAYA	65	0,25%
BURGOS	436	1,66%
CÁCERES	398	1,51%
CÁDIZ	429	1,63%
CANTABRIA	96	0,36%
CASTELLON	437	1,66%
CEUTA	14	0,05%
CIUDAD REAL	653	2,48%
CORDOBA	419	1,59%
CUENCA	444	1,69%
GIPUZKOA	161	0,61%
GIRONA	277	1,05%
GRANADA	359	1,36%
GUADALAJARA	191	0,73%
HUELVA	220	0,84%
HUESCA	209	0,79%
JAÉN	162	0,62%
LA RIOJA	116	0,44%

PROVINCIA	SESIONES	PORCENTAJES
LAS PALMAS	143	0,54%
LEON	194	0,74%
LLEIDA	101	0,38%
LUGO	208	0,79%
MADRID	5601	21,27%
MALAGA	288	1,09%
MELILLA	59	0,22%
MURCIA	268	1,02%
NAVARRA	78	0,30%
OURENSE	46	0,17%
PALENCIA	66	0,25%
PONTEVEDRA	88	0,33%
SALAMANCA	69	0,26%
SEGOVIA	64	0,24%
SEVILLA	256	0,97%
SORIA	53	0,20%
TARRAGONA	129	0,49%
TENERIFE	141	0,54%
TERUEL	48	0,18%
TOLEDO	124	0,47%
VALENCIA	421	1,60%
VALLADOLID	86	0,33%
ZAMORA	31	0,12%
ZARAGOZA	131	0,50%
EXTRANJERO	4823	18,32%
SIN REGISTRAR		
TOTAL	26328	87,26%



SEGÚN EL PAÍS DE ORIGEN

En ambos canales de comunicación, el país de origen de la mayoría de las personas que realizan sus consultas es **España**.

Cabe destacar que en el Chat respecto al teléfono, se reciben más consultas procedentes del extranjero, **4.823 en el Chat** frente a **167 en las llamadas**. Esto se debe a que al tener conexión a Internet la comunicación les resulta gratuita, lo que no sucede en el teléfono 900, ya que para que la llamada no suponga ningún coste para las personas que quieren consultar, hay que encontrarse en territorio perteneciente al ámbito nacional.

Durante este año, los países que más han consultado, en el Servicio Telefónico, exceptuando España, han sido **Perú (72), Colombia (43), México (41), Francia (31), Venezuela (30) y Italia (29)**. En el caso del Chat, las consultas más frecuentes han sido de personas originarias de **México (1.469), Colombia (766), Perú (692), Chile (353), Venezuela (313) y Ecuador (295)**.

TELÉFONO

A continuación, se muestra en la siguiente tabla la distribución del número de llamadas y sus porcentajes según el país de origen de la persona que llama.

PAÍS DE ORIGEN	LLAMADAS	PORCENTAJE
ALEMANIA	5	0,05%
ARGELIA	2	0,02%
ARGENTINA	20	0,20%
AUSTRALIA	1	0,01%
BELGICA	4	0,04%
BOLIVIA	3	0,03%
BRASIL	16	0,16%
BULGARIA	3	0,03%
CHILE	9	0,09%
CHINA	8	0,08%
COLOMBIA	43	0,44%
COSTA RICA	1	0,01%
CUBA	9	0,09%
DINAMARCA	1	0,01%
DOMINICA	3	0,03%
ECUADOR	24	0,25%
EGIPTO	2	0,02%
EL SALVADOR	2	0,02%
EMIRATOS ARABES	4	0,04%
ESLOVENIA	1	0,01%
ESPAÑA	9284	95,07%

ESTADOS UNIDOS	9	0,09%
ESTONIA	1	0,01%
FILIPINAS	1	0,01%
FRANCIA	31	0,32%
GABON	1	0,01%
GUATEMALA	8	0,08%
GUINEA EC.	3	0,03%
HONDURAS	7	0,07%
IRAN	7	0,07%
ISRAEL	2	0,02%
ITALIA	29	0,30%
JAPON	2	0,02%
MARRUECOS	25	0,26%
MEXICO	41	0,42%
NICARAGUA	3	0,03%
NIGER	1	0,01%
NIGERIA	2	0,02%
PAISES BAJOS	1	0,01%
PARAGUAY	2	0,02%
PERU	72	0,74%
POLONIA	1	0,01%
PORTUGAL	1	0,01%
R.DOMINICANA	8	0,08%
REINO UNIDO	8	0,08%
RUMANIA	17	0,17%

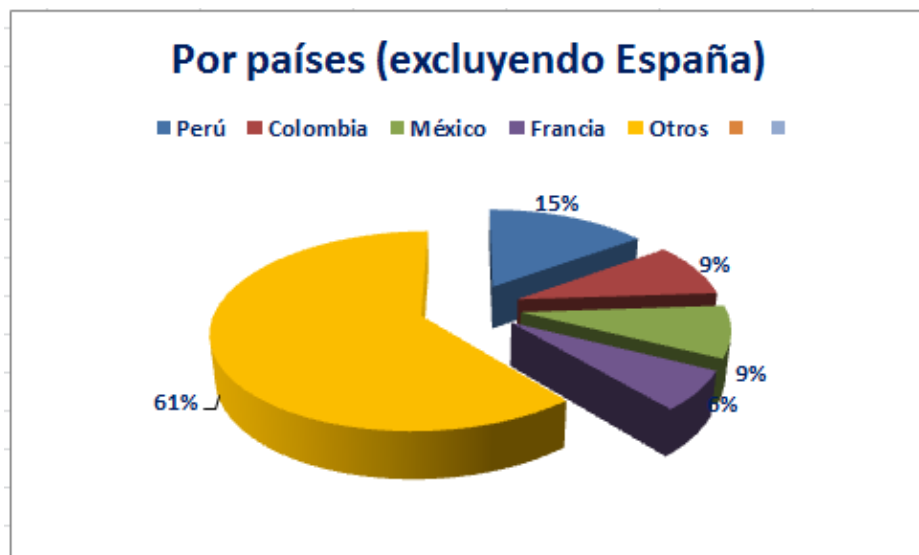


SUIZA	1	0,01%
TAILANDIA	2	0,02%
TANZANIA	2	0,02%
URUGUAY	1	0,01%
VENEZUELA	30	0,31%
VIET-NAM	1	0,01%
TOTAL	9765	100%

El **95,07%** de las llamadas telefónicas siguen procediendo de personas españolas. Este dato se repite desde los inicios del Servicio en todos los informes trimestrales.

Las consultas más numerosas (sin tener en cuenta a España), han sido de personas procedentes de **Perú, Colombia, México y Francia**.

Si excluimos a España como país de origen, la distribución de nacionalidades extranjeras queda reflejada en la siguiente gráfica con sus porcentajes:



En todo caso, siempre hay que recordar que dado el anonimato de este Servicio no podemos saber exactamente el país de origen de cada persona usuaria que ha efectuado alguna llamada, sólo podemos hablar de “número de consultas”, porque una sola persona puede realizar más de una llamada al Servicio durante el mismo periodo o bien, no querer responder a la pregunta que le realizamos sobre cuál es su país de origen.

WEB CONFERENCE

El **78,53%** de las consultas por chat proceden de personas españolas. Las consultas realizadas por personas, cuyo país de origen no es **España**, continúan en porcentajes muy similares al año pasado, destacando las sesiones realizadas por parte de personas de origen latinoamericano procedentes de **México** (5,58%), **Colombia** (2,91%), **Perú** (2,63%), **Argentina** (2,44%), **Chile** (1,34%) y **Venezuela** (1,19%).

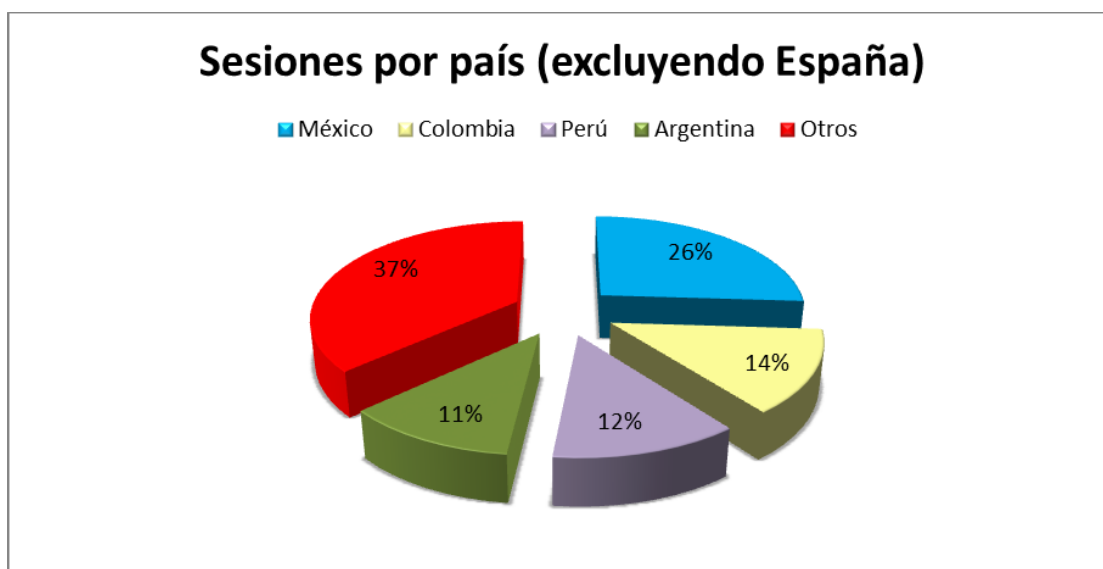
A continuación, se muestra en la siguiente tabla la distribución del número de consultas y sus porcentajes según el país de origen de la persona que consulta

PAÍS DE ORIGEN	SESIONES	PORCENTAJE
AFGANISTAN	1	0,00%
ALEMANIA	10	0,04%
ANDORRA	1	0,00%
ANGOLA	3	0,01%
ARABIA SAUDITA	3	0,01%
ARGELIA	2	0,01%
ARGENTINA	643	2,44%
ARMENIA	3	0,01%
AUSTRALIA	1	0,00%
BELGICA	6	0,02%
BELICE	1	0,00%
BOLIVIA	105	0,40%
BOSNIA - HERZEGOVINA	1	0,00%
BRASIL	31	0,12%
BULGARIA	3	0,01%
CABO VERDE	1	0,00%
CAMERUN	1	0,00%
CANADA	2	0,01%
CHECA (REP)	1	0,00%
CHILE	353	1,34%
CHINA	2	0,01%
CHIPRE	1	0,00%
COLOMBIA	766	2,91%
CONGO	1	0,00%
COSTA RICA	46	0,17%
CUBA	25	0,09%
DOMINICA	28	0,11%
ECUADOR	295	1,12%
EL SALVADOR	56	0,21%
ESLOVAQUIA	1	0,00%
ESPAÑA	20676	78,53%

ESTADOS UNIDOS	119	0,45%
ESTONIA	2	0,01%
ETIOPIA	1	0,00%
FILIPINAS	2	0,01%
FRANCIA	22	0,08%
GABON	1	0,00%
GRANADA	1	0,00%
GUATEMALA	126	0,48%
GUINEA BISSAU	2	0,01%
GUINEA EC.	3	0,01%
HAITI	2	0,01%
HONDURAS	95	0,36%
INDONESIA	2	0,01%
IRAK	1	0,00%
ITALIA	24	0,09%

JAPON	1	0,00%
MADAGASCAR	1	0,00%
MARRUECOS	19	0,07%
MAURITANIA	4	0,02%
MEXICO	1469	5,58%
NICARAGUA	44	0,17%
NIGERIA	3	0,01%
PAISES BAJOS	6	0,02%
PAKISTAN	1	0,00%
PANAMA	62	0,24%
PARAGUAY	59	0,22%
PERU	692	2,63%
POLONIA	3	0,01%
PORTUGAL	13	0,05%
PUERTO RICO	4	0,02%
R.DOMINICANA	59	0,22%
REINO UNIDO	19	0,07%
REP.SUDAFRICA	1	0,00%
RUMANIA	12	0,05%
RUSIA	1	0,00%
SUECIA	1	0,00%
SUIZA	1	0,00%
TAILANDIA	1	0,00%
UCRANIA	4	0,02%
URUGUAY	62	0,24%
VENEZUELA	313	1,19%
SIN REGISTRAR	1	0,00%
TOTAL	26328	100%

En el siguiente gráfico reflejamos los países de origen que más recurren al chat del Servicio Multicanal, sin tener en cuenta España:



IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE REALIZA LA CONSULTA

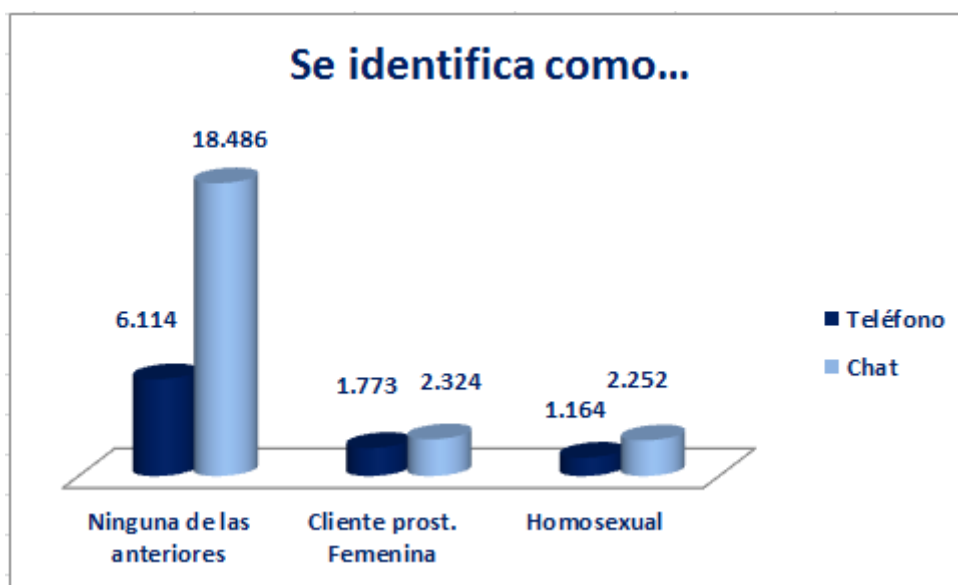
Este dato se recoge en función de la información que de manera espontánea aporta la persona que llama. Es decir, que no se pregunta expresamente.

En ambos canales el porcentaje de consultas más elevado es el de la categoría denominada **“Ninguna de las anteriores”**, representando el **62,61%** del total de llamadas recibidas en el **servicio telefónico** y el **70,21%** del total de **sesiones de chat**. Podríamos por tanto considerar que éste es el porcentaje de **población general** que consulta nuestro Servicio.

En los casos en los que las personas sí nos ofrecen suficiente información para su identificación, nos encontramos con que tanto en las llamadas como en el chat los dos porcentajes más elevados son **“cliente de prostitución femenina”** y **“homosexual”**.

La recogida de esta información tiene como finalidad el poder detectar personas con características similares dentro de la población y conocer mejor cuáles son sus necesidades específicas, para poder ofrecer una mejor respuesta a sus demanda, así como tener la capacidad de enfocar adecuadamente las campañas de prevención dirigidas hacia los diferentes

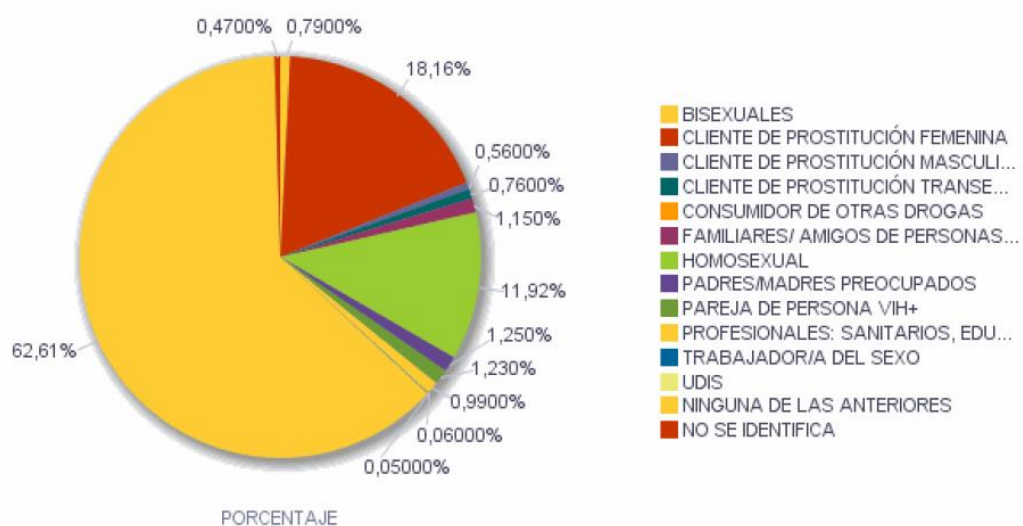
grupos de personas. Somos conscientes, sin embargo, de que la clasificación que ofrecemos es poco rigurosa, pues las categorías obedecen a diferentes criterios que pueden solaparse. Por ello, queremos resaltar que la única finalidad de este apartado es obtener algo más de información acerca de los perfiles de las personas usuarias del Servicio Multicanal, con el propósito de adaptar lo más posible nuestra intervención a sus necesidades y sin afán de clasificar ni encasillar a nadie.



TELÉFONO

Como hemos señalado, al igual que en el informe anterior las categorías más señaladas han sido: **“No se identifica con ninguna de las anteriores”**, **“Cliente de prostitución femenina”** y **“Homosexual”**.

LLAMADA REALIZADA POR	LLAMADAS	PORCENTAJE
BISEXUALES	77	0,79%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN FEMENINA	1773	18,16%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN MASCULINA	55	0,56%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN TRANSEXUAL	74	0,76%
CONSUMIDOR DE OTRAS DROGAS	0	0,00%
FAMILIARES/ AMIGOS DE PERSONAS VIH+	112	1,15%
HOMOSEXUAL	1164	11,92%
PADRES/MADRES PREOCUPADOS	122	1,25%
PAREJA DE PERSONA VIH+	120	1,23%
PROFESIONALES: SANITARIOS, EDUCADORES...	97	0,99%
TRABAJADOR/A DEL SEXO	6	0,06%
UDIS	5	0,05%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	6114	62,61%
NO SE IDENTIFICA	46	0,47%
TOTAL	9765	100%



Como veíamos en un apartado anterior, la distribución, durante este año, de las personas usuarias por **sexo**, en la Atención Telefónica, ha sido la siguiente: **84,51% de hombres y 15,46% de mujeres.**

Si consideramos la categoría "sexo", observamos que **tanto en mujeres como en hombres se mantiene en primer lugar la categoría "Ninguna de las anteriores"**, representando el 59,16% de las consultas de los hombres y el 81,46% de las consultas de las mujeres.

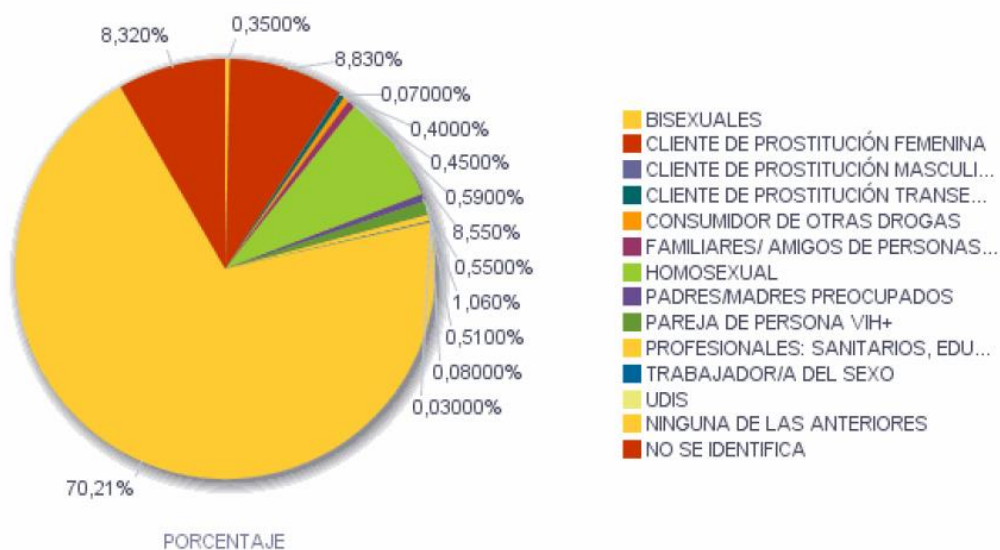
Con respecto a la identificación de hombres y mujeres en las distintas categorías, podemos observar la siguiente tabla:

LLAMADA REALIZADA POR...	HOMBRES	%	MUJERES	%
BISEXUALES	71	0,86%	6	0,40%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN FEMENINA	1730	20,96%	42	2,78%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN MASCULINA	51	0,62%	4	0,26%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN TRANSEXUAL	74	0,90%	0	0,00%
CONSUMIDOR DE OTRAS DROGAS	0	0,00%	0	0,00%
FAMILIARES/ AMIGOS DE PERSONAS VIH+	58	0,70%	54	3,58%
HOMOSEXUAL	1144	13,86%	20	1,32%
PADRES/MADRES PREOCUPADOS	54	0,65%	68	4,50%
PAREJA DE PERSONA VIH+	91	1,10%	29	1,92%
PROFESIONALES: SANITARIOS, EDUCADORES...	54	0,65%	43	2,85%
TRABAJADOR/A DEL SEXO	0	0,00%	6	0,40%
UDIS	2	0,02%	3	0,20%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	4882	59,16%	1230	81,46%
NO SE IDENTIFICA	41	0,50%	5	0,33%
TOTAL	8252	100%	1510	100%

WEB CONFERENCE

En consonancia con la tendencia de los anteriores años, la categoría más frecuente ha sido **"Ninguna de las anteriores"**, seguida de **"Cliente de prostitución femenina"** y **"Homosexual"**, al igual que se viene repitiendo en las llamadas.

SESIÓN REALIZADA POR	SESIONES	PORCENTAJE
BISEXUALES	91	0,35%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN FEMENINA	2324	8,83%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN MASCULINA	19	0,07%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN TRANSEXUAL	106	0,40%
CONSUMIDOR DE OTRAS DROGAS	119	0,45%
FAMILIARES/ AMIGOS DE PERSONAS VIH+	155	0,59%
HOMOSEXUAL	2252	8,55%
PADRES/MADRES PREOCUPADOS	144	0,55%
PAREJA DE PERSONA VIH+	280	1,06%
PROFESIONALES: SANITARIOS, EDUCADORES...	133	0,51%
TRABAJADOR/A DEL SEXO	21	0,08%
UDIS	7	0,03%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	18486	70,21%
NO SE IDENTIFICA	2191	8,32%
TOTAL	26328	100%



La distribución de las personas usuarias de las que podemos saber el sexo, en la Web Conference, ha sido la siguiente: 60,84% de hombres y 32,86% de mujeres.

Si consideramos la categoría "sexo", observamos que **tanto en mujeres como en hombres se mantiene en primer lugar la categoría "Ninguna de las anteriores"**, representando el **68,73%** de las consultas de los hombres y el **93,46%** de las consultas de las mujeres.

SESIÓN REALIZADA POR...	HOMBRES	%	MUJERES	%
BISEXUALES	29	0,18%	8	0,10%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN FEMENINA	2185	13,38%	15	0,19%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN MASCULINA	19	0,12%	2	0,03%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN TRANSEXUAL	96	0,59%	0	0,00%
CONSUMIDOR DE OTRAS DROGAS	64	0,39%	50	0,64%
FAMILIARES/ AMIGOS DE PERSONAS VIH+	75	0,46%	31	0,40%
HOMOSEXUAL	1960	12,00%	65	0,84%
PADRES/MADRES PREOCUPADOS	20	0,12%	41	0,53%
PAREJA DE PERSONA VIH+	183	1,12%	59	0,76%
PROFESIONALES: SANITARIOS, EDUCADORES...	50	0,31%	70	0,90%
TRABAJADOR/A DEL SEXO	2	0,01%	8	0,10%
UDIS	3	0,02%	4	0,05%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	11224	68,73%	7273	93,76%
NO SE IDENTIFICA	420	2,57%	131	1,69%
TOTAL	16330	100%	7757	100%

Hay que tener en cuenta que en **551** sesiones no se registró el sexo de la persona.

** El cruce de las variables de sexo y edad en cuanto a "Identificación de la persona que consulta", se puede ver en el Anexo II.*

SE IDENTIFICA COMO VIH+

Debemos recordar que este dato no se pide explícitamente a ninguna persona que nos consulta a través del Servicio Multicanal, registrándose únicamente en el caso de que la persona que consulta lo manifieste explícitamente.

Es interesante recalcar el tipo de respuesta que damos a estas personas, orientando nuestro Servicio al **counselling y al apoyo psicosocial, muy especialmente en aquellas personas con un diagnóstico reciente**, ya que entendemos que en este momento inicial puede haber más dudas sobre la infección al mismo tiempo que un mayor malestar o sufrimiento.



Además, contamos con un **Protocolo de intervención en casos de diagnóstico positivo** así como una agenda de derivación y seguimiento de los casos que nos llegan. En la medida de lo posible tratamos de derivar a las personas que nos consultan a las **Unidades de Apoyo psicosocial especializadas en VIH de la propia red territorial de Cruz Roja Española**, lo que nos garantiza la buena acogida y facilita el seguimiento de los casos.

SI SE IDENTIFICA COMO VIH+	
TELÉFONO	1,88%
CHAT	1,06%

TELÉFONO

Al igual que sucede en la Web Conference, este dato no se pregunta explícitamente a la persona usuaria, sino que se recoge en función de la información que nos facilita voluntariamente. Por ello, es posible que nos consulten un mayor número de personas que viven con el VIH del que queda reflejado.

Como se puede observar en la tabla que sigue, en este último año se han recogido un total de **184** consultas de personas que viven con el VIH, lo que representa el **1,88%** del total de las consultas atendidas.

¿SE IDENTIFICA COMO VIH?	LLAMADAS	PORCENTAJE
NO SE IDENTIFICA	9581	98,12%
SI	184	1,88%
TOTAL	9765	100%

WEB CONFERENCE

Al igual que sucede en la línea telefónica, este dato no se pregunta explícitamente a la persona usuaria, sino que se recoge en función de la información que nos facilita voluntariamente. Por ello, es posible que más personas que viven con el VIH nos hayan consultado.

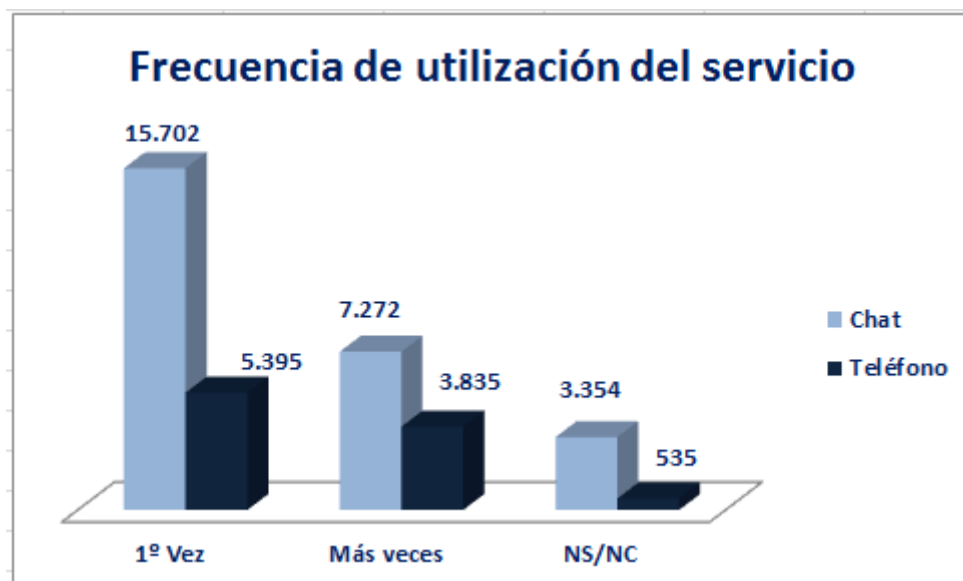
Como se puede observar en la tabla que sigue, en este último año se han recogido un total de **278** consultas de personas que viven con el VIH, lo que representa el **1,06%** del total de las consultas atendidas.

¿SE IDENTIFICA COMO VIH?	SESIONES	PORCENTAJE
NO SE IDENTIFICA	26050	98,94%
SI	278	1,06%
TOTAL	26328	100%

9. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS DEL SERVICIO MULTICANAL

FRECUENCIA EN LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

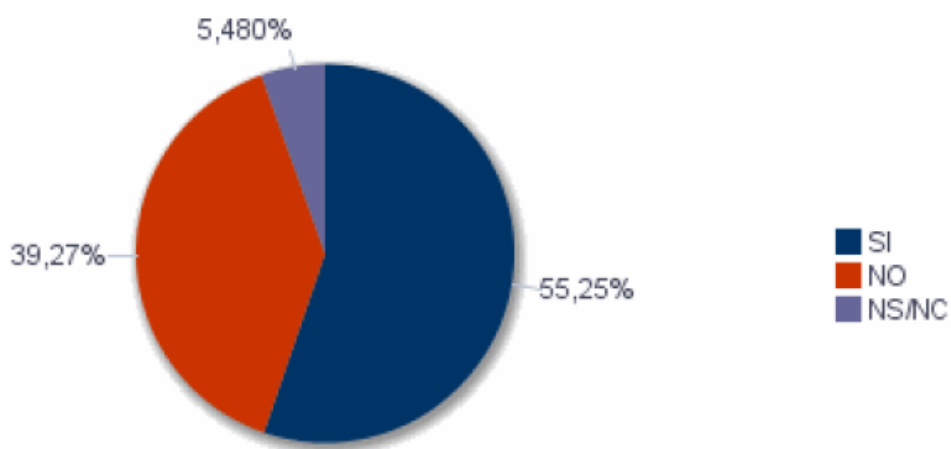
En cuanto a si es la primera vez o no que utilizan estos canales para realizar alguna consulta, los valores están bastante igualados, si bien en el chat hay mayor número de personas que lo han utilizado más de una vez, a pesar de que hay personas que no responden a la pregunta sobre la frecuencia de sus consultas



TELÉFONO

Este año, el **55,25%** de las personas que llamaron, manifestaron que utilizaban por primera vez el Servicio de Información Telefónica.

PRIMERA VEZ QUE LLAMA	LLAMADAS	PORCENTAJE
SI	5395	55,25%
NO	3835	39,27%
NS/NC	535	5,48%
TOTAL	9765	100%



PORCENTAJE

Las explicaciones a esta reiteración en las llamadas podrían ser las siguientes:

- En primer lugar, somos conscientes de que en ocasiones la línea 900 (anónima, confidencial y gratuita) se utiliza para desahogarse (por ejemplo en periodos de incertidumbre como la espera a recibir los resultados de la prueba).
- El temor y la preocupación pueden llevar a determinadas personas a querer confirmar la información recibida (que una práctica no es de riesgo, que un resultado negativo en la prueba es definitivo, etc.).
- Por último, también hay casos de personas, preocupadas en mayor o menor grado o incluso obsesionadas con la transmisión del VIH y con la



- fiabilidad de la prueba, que una vez conocida la línea, llaman recurrentemente ante cualquier nueva situación que se plantean, o para contrastar las informaciones que leen a través de Internet y que desean verificar.

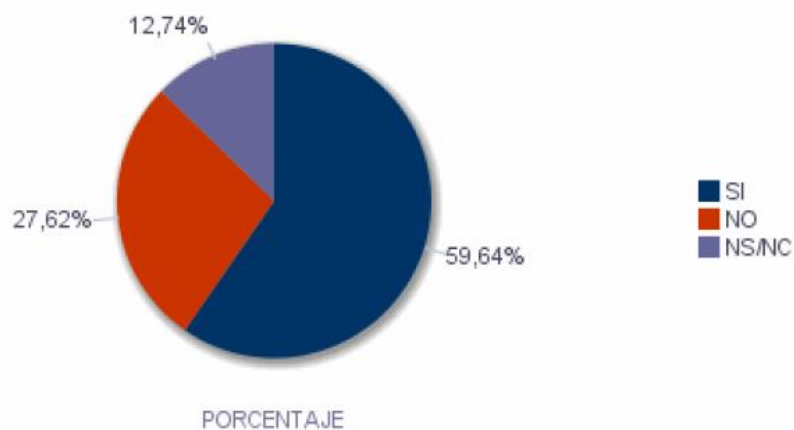
Recordamos que 9.765 es el número de consultas y no de usuarios/as. No obstante, a partir de los datos que las personas nos aportan, podemos afirmar que al menos **5.395** personas que nos llamaron, han manifestado haber utilizado por primera vez el Servicio Telefónico Multicanal durante el año evaluado en este informe (hay que recordar que 535 no se expresaron en ningún sentido).

WEB CONFERENCE

Durante este periodo, las personas que manifestaron no ser la primera vez que utiliza nuestro Servicio de Chat, representan el **27,62%**. A su vez, en el **59,64%** de las consultas, declararon que era la primera vez que contactaban con el Servicio. Podemos afirmar, por tanto, que al menos **15.702** personas que han consultado a través de la Web Conference durante este año nos dijeron que lo hacían por primera vez (hay que recordar que 3.354 no se expresaron en ningún sentido).

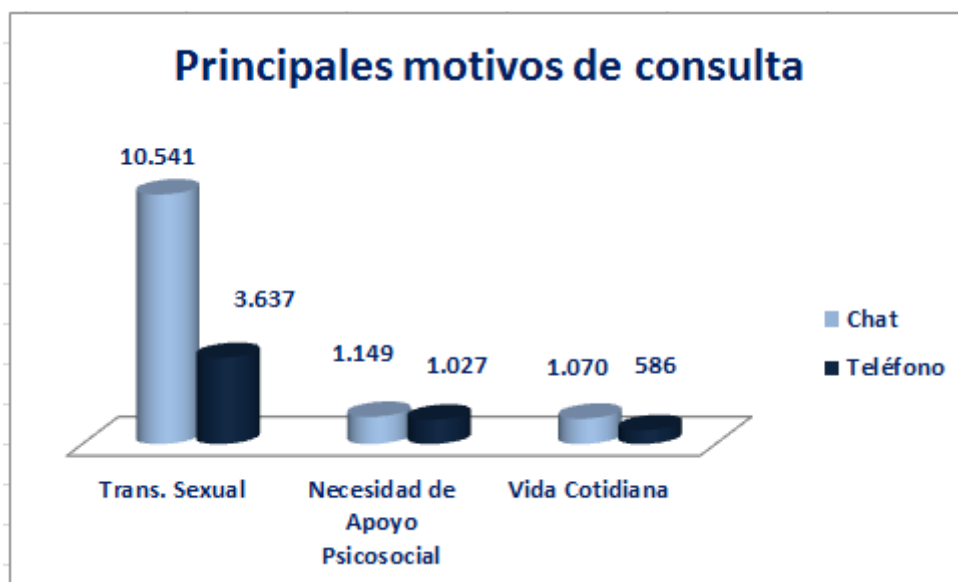
PRIMERA VEZ QUE CHATEA	SESIONES	PORCENTAJE
SI	15702	59,64%
NO	7272	27,62%
NS/NC	3354	12,74%
TOTAL	26328	100%

Se pueden observar los datos anteriores en el siguiente gráfico circular.



MOTIVO DE LA CONSULTA

Si nos centramos en los motivos de la consulta, cerca la mitad se refieren a la **“Transmisión sexual”** en los dos canales. A continuación se presenta una tabla detallada de tres de los motivos más usuales por los que los diferentes usuarios y usuarias han llamado o chateado con el Servicio Multicanal.



TELÉFONO

La transmisión sexual sigue siendo el motivo principal por el que se produce la llamada, acercándose casi a la mitad del total de las consultas realizadas **(49,48%)**.

Siguiendo también la línea de los anteriores años, el 75,27% de las consultas sobre la transmisión sexual del VIH se refirieron a prácticas heterosexuales y dentro de ellas, las más frecuentes han sido, la felación, penetración vaginal-anal y la masturbación.

Por su parte, las prácticas sexuales homosexuales han constituido el **24,73%** del total de las consultas sobre la transmisión sexual del VIH. Las categorías más frecuentes han sido, durante este año, la felación, la penetración anal y la masturbación



Los porcentajes de los subapartados de Transmisión Sexual, se hacen en base a la totalidad de las consultas sobre Transmisión sexual, que este año fueron **4.832**

El porcentaje del apartado de "Total Transmisión Sexual" se hace, como todos los demás, en relación a la totalidad de las consultas recibidas: **9.765**

LLAMADAS Y % DEL TOTAL	%	MOTIVO CONSULTA	PRÁCTICA
26	2,18%	Anilingus	Transmisión Sexual Homosexual
45	3,77%	Besos	
26	2,18%	Cunnilingus	
388	32,47%	Fellatio	
237	19,83%	Masturbación	
65	5,44%	Otros transmisión Sexual Homosexual	
302	25,27%	Penetración anal	
106	8,87%	Rotura de preservativo	
1195 (24,73%)		TOTAL Transmisión Sexual Homosexual	
17	0,47%	Anilingus	Transmisión Sexual Heterosexual
117	3,22%	Besos	
271	7,45%	Cunnilingus	
1602	44,05%	Fellatio	
351	9,65%	Masturbación	
90	2,47%	Otros transmisión Sexual Heterosexual	
1052	28,92%	Penetración anal-vaginal	
137	3,77%	Rotura de preservativo	
3637 (75,27%)		TOTAL Transmisión Sexual Heterosexual	
TOTAL TRANSMISIÓN SEXUAL 4832 (49,48%)			

14	1,17%	Animales (picaduras, mordeduras ...)	Transmision Sanguínea
43	3,60%	Compartir otro material de consumo de drogas	
3	0,25%	Donaciones o transfusiones de sangre	
1069	89,61%	Exposición casual	
51	4,27%	Material de inyección	
13	1,09%	Tatuajes, piercing, etc.	
TOTAL TRANSMISION SANGUÍNEA 1193 (12,22%)			

28	4,78%	Analíticas rutinarias	Vida Cotidiana
71	12,12%	Bares	
88	15,02%	Besos sociales / apretón de manos ...	
16	2,73%	Intervenciones médicas	
57	9,73%	Peluquerías / Centros de Estética	
62	10,58%	WC públicos	
264	45,05%	Otros vida cotidiana	
TOTAL VIDA COTIDIANA 586 (6,00%)			

3	42,86%	Embarazo con VIH+	Transmisión Vertical
1	14,29%	Padre/madre VIH+	
1	14,29%	Técnicas de reproducción asistida	
2	28,57%	Otros transmisión vertical	
TOTAL TRANSMISIÓN VERTICAL 7 (0,07%)			

3	37,50%	En Centros Sanitarios	Denuncia Discriminación
2	25,00%	En el trabajo	

3	37,50%	Otros denuncia discriminación	
TOTAL DENUNCIA DISCRIMINACIÓN 8 (0,08%)			

113	11,00%	Persona con necesidad de apoyo crónico	Necesidad Apoyo Psicosocial
511	49,76%	Persona con necesidad de apoyo puntual	
403	39,24%	Persona con posibles trastornos psicológicos	
TOTAL NECESIDAD APOYO PSICOSOCIAL 1027 (10,52%)			
9	0,43%	Datos estadísticos	Otra Información
94	4,46%	Fiabilidad del preservativo	
987	46,84%	Verificar informaciones obtenidas por otros medios	
10	0,47%	Viajes con VIH+	
1007	47,79%	Otros otra información	
TOTAL OTRA INFORMACIÓN 2107 (21,58%)			
5	100,00%	Sin codificar	Sin Codificar
TOTAL DE LLAMADAS 9765 (100%)			

El **segundo motivo más consultado ha sido el de “Otra información”** obteniendo un porcentaje del **21,58%**, del total de las consultas. En concreto “Verificar informaciones obtenidas por otros medios” y “Otros otra información”. Dentro de esta categoría se incluyen todas las consultas referentes a la “Prueba de VIH”.

El **tercer motivo de consulta este año ha sido “Transmisión Sanguínea” (12,22%)** del total de las consultas. Los datos que se desprenden en este periodo son que dentro de esta categoría, la consulta más frecuente es la de “Exposición casual”, esto se puede deber a que la mayor parte de estas dudas surgen por una combinación de miedo y desconocimiento y se deben a una falta de comprensión de cómo se transmite el virus.

WEB CONFERENCE

Este apartado pretende identificar con el mayor detalle posible cual es el principal motivo de la consulta de las personas que acceden al Servicio Multicanal a través del Chat.



La transmisión sexual sigue siendo el motivo principal por el que se produce la llamada, alcanzando casi la mitad del total de las consultas realizadas (48,84%).

Siguiendo también la línea de los anteriores años, el 81,97% de las consultas sobre la transmisión sexual del VIH se refirieron a prácticas heterosexuales y dentro de ellas, las más frecuentes han sido, la penetración anal/vaginal, la masturbación y la felación.

Por su parte, las prácticas sexuales **homosexuales** han constituido el **17,79%** del total de las consultas sobre la transmisión sexual del VIH. Las categorías más frecuentes han sido, durante este año, la felación, la masturbación y la penetración anal.

Los porcentajes de los sub apartados de Transmisión Sexual, se hacen en base a la totalidad de las consultas sobre Transmisión sexual, que este año fueron **12.859**

El porcentaje del apartado de "Total Transmisión Sexual" se hace, como todos los demás, en relación a la totalidad de las sesiones de chat: **26.328**.

SESIONES Y % DEL TOTAL	%	MOTIVO CONSULTA	PRÁCTICA
64	2,80%	Anilingus	Transmision Sexual Homosexual
130	5,68%	Besos	
39	1,71%	Cunnilingus	
764	33,41%	Fellatio	
542	23,70%	Masturbación	
163	7,13%	Otros transmisión Sexual Homosexual	
509	22,26%	Penetración anal	
73	3,19%	Rotura de preservativo	
3	0,13%	Transmisión Sexual Homosexual	
2287 (17,79%)	TOTAL	Transmision Sexual Homosexual	
90	0,85%	Anilingus	Transmision Sexual Heterosexual
374	3,55%	Besos	
462	4,38%	Cunnilingus	
2477	23,50%	Fellatio	
956	9,07%	Masturbación	
276	2,62%	Otros transmisión Sexual Heterosexual	
5676	53,85%	Penetración anal-vaginal	
194	1,84%	Rotura de preservativo	
36	0,34%	Transmisión Sexual Heterosexual	
10541 (81,97%)	TOTAL	Transmision Sexual Heterosexual	
2	6,45%	Anilingus	Transmisión Sexual Bisexual
1	3,23%	Cunnilingus	
6	19,35%	Fellatio	
5	16,13%	General	
8	25,81%	Masturbación	
7	22,58%	Penetración anal-vaginal	
2	6,45%	Transmisión Sexual Bisexual	
31 (0,24%)	TOTAL	Transmisión Sexual Bisexual	
TOTAL TRANSMISIÓN SEXUAL 12859 (48,84%)			

26	1,98%	Animales (picaduras, mordeduras ...)	Transmision Sanguínea
36	2,75%	Compartir otro material de consumo de drogas	
26	1,98%	Donaciones o transfusiones de sangre	
1027	78,34%	Exposición casual	
132	10,07%	Material de inyección	
63	4,81%	Tatuajes, piercing, etc.	
1	0,08%	Transmisión Sanguínea	
TOTAL TRANSMISION SANGUÍNEA 1311 (4,98%)			



69	2,46%	Analíticas rutinarias	Vida Cotidiana
230	8,21%	Bares	
356	12,71%	Besos sociales / apretón de manos ...	
59	2,11%	Intervenciones médicas	
171	6,10%	Peluquerías / Centros de Estética	
151	5,39%	Vida Cotidiana	

252	9,00%	WC públicos	
1513	54,02%	Otros vida cotidiana	
TOTAL VIDA COTIDIANA 2801 (10,64%)			

13	44,83%	Embarazo con VIH+	Transmisión Vertical
4	13,79%	Padre/madre VIH+	
2	6,90%	Técnicas de reproducción asistida	
10	34,48%	Otros transmisión vertical	
TOTAL TRANSMISIÓN VERTICAL 29 (0.11%)			

1	100,00%	Otros denuncia discriminación	Denuncia Discriminación
TOTAL DENUNCIA DISCRIMINACIÓN 1 (0,00%)			

35	1,22%	Necesidad de apoyo psicosocial	Necesidad Apoyo Psicosocial
397	13,87%	Persona con necesidad de apoyo crónico	
1423	49,70%	Persona con necesidad de apoyo puntual	
1008	35,21%	Persona con posibles trastornos psicológicos	
TOTAL NECESIDAD APOYO PSICOSOCIAL 2863 (10,87%)			

15	0,23%	Datos estadísticos	Otra Información
500	7,74%	Fiabilidad del preservativo	
7	0,11%	Reinfección/coinfección	
3584	55,45%	Verificar informaciones obtenidas por otros medios	
13	0,20%	Viajes con VIH+	
1239	19,17%	Otra información	
1106	17,11%	Otros otra información	

TOTAL OTRA INFORMACIÓN 6464 (24,55%)

TOTAL DE SESIONES 26328 (100%)

Teniendo en cuenta las categorías generales de los motivos de consulta, podemos señalar que este año, las consultas más frecuentes en el Chat, se han referido por orden de frecuencia a:

- **“Transmisión Sexual”**, representando un **48,84%** del total de consultas atendidas.
- **“Necesidad de Apoyo Psicosocial”** que representa un **10,87%** del total.
- **“Vida Cotidiana”** con un **10,64%** del total de las consultas.

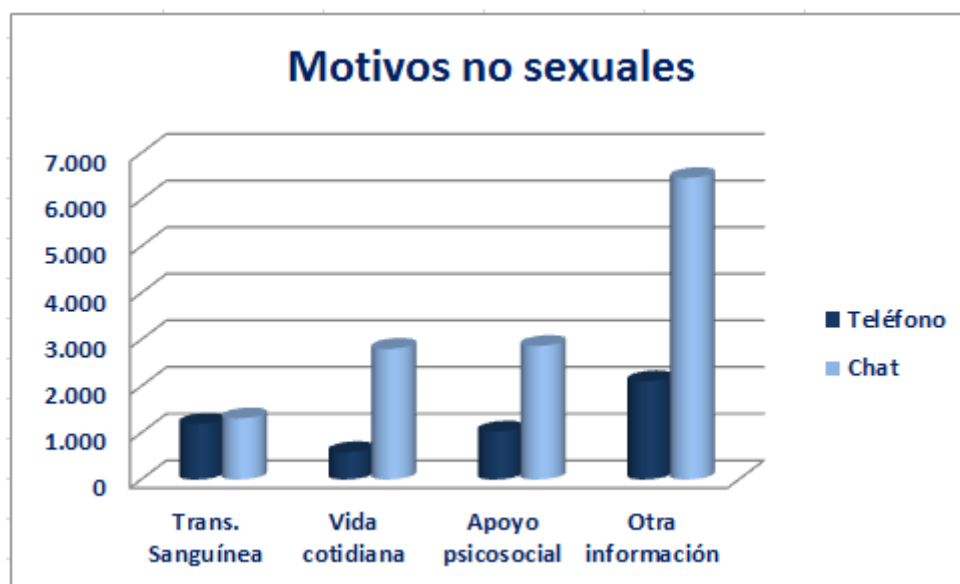
MOTIVO DE LA CONSULTA SEGÚN LA PRÁCTICA

Como hemos visto, la **“Transmisión sexual”** es el motivo principal de consulta tanto en la Web Conference como en el teléfono.

Si desglosamos los datos en ambos canales, atendiendo a las principales categorías que conforman la transmisión sexual, obtenemos la siguiente gráfica:



Y si consideramos las categorías no sexuales más representadas:



Teléfono

Los porcentajes de las llamadas referidas a temas sexuales en cada subapartado, se hacen en base al total de las llamadas sobre Transmisión Sexual recibidas, que este año ha sido de **4.832**.

Los porcentajes totales de cada apartado se calculan respecto al total de llamadas de consulta, que este año han sido **9.765**.

a) SEXO ORAL

LLAMADAS		%	PRÁCTICA	
26	60,47%	Transmisión Sexual Homosexual		Anilingus
17	39,53%	Transmisión Sexual Heterosexual		
0	0,00%	Transmisión Sexual Bisexual		
43	1,85%			
26	8,75%	Transmisión Sexual Homosexual		Cunnilingus
271	91,25%	Transmisión Sexual Heterosexual		
0	0,00%	Transmisión Sexual Bisexual		
297	12,75%			
388	19,50%	Transmisión Sexual Homosexual		Fellatio
1602	80,50%	Transmisión Sexual Heterosexual		
0	0,00%	Transmisión Sexual Bisexual		
1990	85,41%			
2330	48,22%	Total Sexo Oral		

b) MASTURBACIÓN

LLAMADAS		%	PRÁCTICA	
351	59,69%	Transmisión Sexual Heterosexual	Masturbación	
237	40,31%	Transmisión Sexual Homosexual		
588	6,02%	Total Masturbación		

c) PENETRACIÓN

LLAMADAS		%	PRÁCTICA	
1052	77,70%	Transmisión Sexual Heterosexual	Penetración	
302	22,30%	Transmisión Sexual Homosexual		
1354	13,87%	Total Penetración		

d) ROTURA DE PRESERVATIVO

LLAMADAS		%	PRÁCTICA	
137	56,38%	Transmisión Sexual Heterosexual	Rotura de preservativo	
106	43,62%	Transmisión Sexual Homosexual		
243	2,49%	Total Rotura de Preservativo		

e) OTRAS CONDUCTAS SEXUALES

LLAMADAS		%	PRÁCTICA	
45	27,78%	Transmisión Sexual Homosexual		Besos
117	72,22%	Transmisión Sexual Heterosexual		
162	51,10%			
90		Transmisión Sexual Heterosexual		Otros transmisión Sexual Heterosexual
90	28,39%			
65		Transmisión Sexual Homosexual		Otros transmisión Sexual Homosexual
65	20,50%			
317	6,56%	Total Otras Conductas Sexuales		

TRANSMISIÓN SANGUÍNEA

LLAMADAS		%	PRÁCTICA	
0	0,00%	Transmisión Sanguínea	Transmisión Sanguínea	
51	4,27%	Material de inyección		
13	1,09%	Tatuajes, piercing, etc.		
3	0,25%	Donaciones o transfusiones de sangre		
1069	89,61%	Exposición casual		
43	3,60%	Compartir otro material de consumo de drogas		
14	1,17%	Animales (picaduras, mordeduras ...)		
1193	12,22%	Total Transmisión Sanguínea		

VIDA COTIDIANA

LLAMADAS	%	PRÁCTICA
28	4,78%	Analíticas rutinarias
71	12,12%	Bares
88	15,02%	Besos sociales / apretón de manos ...
16	2,73%	Intervenciones médicas
57	9,73%	Peluquerías / Centros de Estética
62	10,58%	WC públicos
264	45,05%	Otros vida cotidiana
586	6,00%	Total Vida Cotidiana

TRANSMISIÓN VERTICAL

LLAMADAS	%	PRÁCTICA
3	42,86%	Embarazo con VIH+
2	28,57%	Otros transmisión vertical
1	14,29%	Padre/madre VIH+
1	14,29%	Técnicas de reproducción asistida

LLAMADAS	%	PRÁCTICA
7	0,07%	Total Transmisión Vertical

DENUNCIA DISCRIMINACIÓN

LLAMADAS	%	PRÁCTICA
3	37,50%	En Centros Sanitarios
2	25,00%	En el trabajo
3	37,50%	Otros denuncia discriminación
8	0,08%	Total Denuncia Discriminación

NECESIDAD APOYO PSICOSOCIAL

LLAMADAS	%	PRÁCTICA
113	11,04%	Persona con necesidad de apoyo crónico
401	39,16%	Persona con posibles trastornos psicológicos
510	49,80%	Persona con necesidad de apoyo puntual
1024	10,49%	Total Necesidad Apoyo Psicosocial

OTRA INFORMACIÓN

LLAMADAS	%	PRÁCTICA
9	0,43%	Datos estadísticos
94	4,46%	Fiabilidad del preservativo
987	46,84%	Verificar informaciones obtenidas por otros medios
10	0,47%	Viajes con VIH+
1007	47,79%	Otros otra información
2107	21,58%	Total Otra Información

SIN CODIFICAR

LLAMADAS	%	PRÁCTICA
5	100,00%	Sin codificar
5	0,05%	Sin codificar
		Total Otros

WEB CONFERENCE

Los porcentajes de las sesiones referidas a temas sexuales en cada sub apartado, se hacen en base al total de las sesiones sobre Transmisión Sexual, que este año ha sido de **12.789**.

Los porcentajes totales de cada apartado se calculan respecto al total de sesiones de consulta, que este año han sido **26.328**.

a) SEXO ORAL

SESIONES	%	PRÁCTICA
90	58,44%	Transmisión Sexual Heterosexual
64	41,56%	Transmisión Sexual Homosexual
154	3,95%	
39	7,78%	Transmisión Sexual Homosexual
462	92,22%	Transmisión Sexual Heterosexual
501	12,86%	
764	23,57%	Transmisión Sexual Homosexual
2477	76,43%	Transmisión Sexual Heterosexual
3241	83,19%	
3896	30,30%	Total Sexo Oral

b) MASTURBACIÓN

SESIONES		%	PRÁCTICA	
956	63,82%	Transmisión Sexual Heterosexual	Masturbación	
542	36,18%	Transmisión Sexual Homosexual		
1498	11,65%	Total Masturbación		

c) PENETRACIÓN

SESIONES		%	PRÁCTICA	
5676	91,77%	Transmisión Sexual Heterosexual	Penetración	
509	8,23%	Transmisión Sexual Homosexual		
6185	48,10%	Total Penetración		

d) ROTURA DE PRESERVATIVO

SESIONES		%	PRÁCTICA
194	72,66%	Transmisión Sexual Heterosexual	Rotura de preservativo
73	27,34%	Transmisión Sexual Homosexual	
267	2,08%	Total Rotura de Preservativo	

e) OTRAS CONDUCTAS SEXUALES

SESIONES		%	PRÁCTICA	
130	25,79%	Transmisión Sexual Homosexual		Besos
374	74,21%	Transmisión Sexual Heterosexual		
504	53,45%			
276		Transmisión Sexual Heterosexual		Otros transmisión Sexual Heterosexual
276	29,27%			
163		Transmisión Sexual Homosexual		Otros transmisión Sexual Homosexual
163	17,29%			
943	7,33%	Total Otras Conductas Sexuales		

TRANSMISIÓN SANGUÍNEA

SESIONES		%	PRÁCTICA
1	0,08%	Transmisión Sanguínea	Transmisión Sanguínea
132	10,07%	Material de inyección	
63	4,81%	Tatuajes, piercing, etc.	
26	1,98%	Donaciones o transfusiones de sangre	
1027	78,34%	Exposición casual	
36	2,75%	Compartir otro material de consumo de drogas	
26	1,98%	Animales (picaduras, mordeduras ...)	
1311	4,98%	Total Transmisión Sanguínea	

VIDA COTIDIANA

SESIONES	%	PRÁCTICA
69	2,46%	Analíticas rutinarias
230	8,21%	Bares
356	12,71%	Besos sociales / apretón de manos ...
59	2,11%	Intervenciones médicas
171	6,10%	Peluquerías / Centros de Estética
12	0,43%	Vida Cotidiana
139	4,96%	Vida Cotidiana
252	9,00%	WC públicos
1513	54,02%	Otros vida cotidiana
2801	10,64%	Total Vida Cotidiana

TRANSMISIÓN VERTICAL

SESIONES	%	PRÁCTICA
13	44,83%	Embarazo con VIH+
		Transmisión vertical

SESIONES	%	PRÁCTICA
10	34,48%	Otros transmisión vertical
4	13,79%	Padre/madre VIH+
2	6,90%	Técnicas de reproducción asistida
29	0,11%	Total Transmisión Vertical

DENUNCIA DISCRIMINACIÓN

SESIONES	%	PRÁCTICA
1	100,00%	Otros denuncia discriminación
		Denuncia discriminación
1	0,00%	Total Denuncia Discriminación

NECESIDAD APOYO PSICOSOCIAL

SESIONES	%	PRÁCTICA
396	13,84%	Persona con necesidad de apoyo crónico
33	1,15%	Necesidad de apoyo psicosocial
1008	35,23%	Persona con posibles trastornos psicológicos
1422	49,70%	Persona con necesidad de apoyo puntual
2	0,07%	Necesidad de apoyo psicosocial
2861	10,87%	Total Necesidad Apoyo Psicosocial

OTRA INFORMACIÓN

SESIONES	%	PRÁCTICA
15	0,23%	Datos estadísticos
500	7,74%	Fiabilidad del preservativo
7	0,11%	Reinfección/coinfección
3584	55,45%	Verificar informaciones obtenidas por otros medios
13	0,20%	Viajes con VIH+
19	0,29%	Otra información
1220	18,87%	Otra información
1106	17,11%	Otros otra información
6464	24,55%	Total Otra Información

SESIONES	%	PRÁCTICA
	0,00%	Total Otros

MOTIVO DE LA CONSULTA SEGÚN SEXO

Según el motivo de la consulta, mostramos la siguiente gráfica atendiendo al sexo de la persona que la hace y eligiendo los temas más representativos:





TELÉFONO

La mayoría de las llamadas al Servicio Multicanal, fueron hechas por hombres, 8.252 consultas que representan el 84,51% del total en las que conocemos el sexo 9.765.

Debemos tener en cuenta que no siempre podemos conocer el sexo de la persona que nos consulta. Este año en 3 llamadas no se registró el sexo de la persona que consultaba.

En la siguiente tabla, se detallan los motivos de las llamadas hechas por hombres, con sus porcentajes correspondientes.

LLAMADAS VIH - MOTIVO DE LA LLAMADA

Fechas Desde: 01/01/2017

Hasta: 31/12/2017

HOMBRES

MOTIVO	LLAMADAS	%
Anilingus	42	0,97%
Besos	137	3,18%
Cunnilingus	248	5,75%
Fellatio	1859	43,11%
General	144	3,34%
Masturbación	555	12,87%
Penetración anal/vaginal	1108	25,70%
Rotura de preservativo	219	5,08%
Transmisión Sexual	4312	52,25%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	9	0,88%
Compartir otro material de consumo de drogas	42	4,10%
Donaciones o transfusiones de sangre	2	0,20%
Exposición casual	923	90,14%
Material de inyección	37	3,61%
Tatuajes, piercing, etc.	11	1,07%
Transmisión Sanguínea	1024	12,41%
Persona con necesidad de apoyo crónico	88	10,35%
Persona con necesidad de apoyo puntual	428	50,35%
Persona con posibles trastornos psicológicos	334	39,29%
Necesidad de apoyo psicosocial	850	10,30%
Análíticas rutinarias	21	4,87%
Bares	48	11,14%
Besos sociales / apretón de manos ...	65	15,08%
Intervenciones médicas	7	1,62%
Peluquerías / Centros de Estética	43	9,98%
WC públicos	46	10,67%
Otros Vida Cotidiana	201	46,64%
Vida Cotidiana	431	5,22%
Padre/madre VIH+	1	100,00%
Transmisión vertical	1	0,01%
En Centros Sanitarios	2	33,33%
En el trabajo	2	33,33%
Otros Denuncia Discriminación	2	33,33%
Denuncia discriminación	6	0,07%
Datos estadísticos	5	0,31%
Fiabilidad del preservativo	85	5,24%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	759	46,77%
Viajes con VIH+	6	0,37%
Otros otra información	768	47,32%
Otra información	1623	19,67%
Sin codificar	5	100,00%
Sin codificar	5	0,06%
TOTAL	8252	100%

Las mujeres han representado este año el **15,46%** del total de las llamadas en las que conocimos el sexo (9.765), habiendo realizado **1.510 consultas**. Este año quedó sin registrar el sexo en 3 llamadas.

Los motivos de las llamadas se detallan en la tabla siguiente:

LLAMADAS VIH - MOTIVO DE LA LLAMADA

Fechas Desde: 01/01/2017

Hasta: 31/12/2017

MUJERES

MOTIVO	LLAMADAS	%
Anilingus	1	0,19%
Besos	25	4,82%
Cunnilingus	49	9,44%
Fellatio	131	25,24%
General	10	1,93%
Masturbación	33	6,36%
Penetración anal/vaginal	246	47,40%
Rotura de preservativo	24	4,62%
Transmisión Sexual	519	34,37%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	5	2,96%
Compartir otro material de consumo de drogas	1	0,59%
Donaciones o transfusiones de sangre	1	0,59%
Exposición casual	146	86,39%
Material de inyección	14	8,28%
Tatuajes, piercing, etc.	2	1,18%
Transmisión Sanguínea	169	11,19%
Persona con necesidad de apoyo crónico	25	14,12%
Persona con necesidad de apoyo puntual	83	46,89%
Persona con posibles trastornos psicológicos	69	38,98%
Necesidad de apoyo psicosocial	177	11,72%
Análíticas rutinarias	7	4,58%
Bares	23	15,03%
Besos sociales / apretón de manos ...	22	14,38%
Intervenciones médicas	9	5,88%
Peluquerías / Centros de Estética	14	9,15%
WC públicos	16	10,46%
Otros Vida Cotidiana	62	40,52%
Vida Cotidiana	153	10,13%
Embarazo con VIH+	3	50,00%
Técnicas de reproducción asistida	1	16,67%
Otros transmisión vertical	2	33,33%
Transmisión vertical	6	0,40%
En Centros Sanitarios	1	50,00%
Otros Denuncia Discriminación	1	50,00%
Denuncia discriminación	2	0,13%
Datos estadísticos	4	0,83%
Fiabilidad del preservativo	9	1,86%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	228	47,11%
Viajes con VIH+	4	0,83%
Otros otra información	239	49,38%
Otra información	484	32,05%
Sin codificar	0	0,00%
Sin codificar	0	0,00%
TOTAL	1510	100%



Web Conference

Al igual que en el Servicio Telefónico, la mayoría de las consultas las realizaron **hombres**, representando el **60,84% del total consultas de las que conocemos el sexo (26.328). Los hombres han realizado 16.017 sesiones.**

Debemos tener en cuenta que no siempre podemos conocer el sexo de la persona que nos consulta, este año 1.659 sesiones han sido de sexo desconocido.

CHAT VIH - MOTIVO DE LA SESIÓN DE CHAT

Fechas Desde: 01/01/2017

Hasta: 31/12/2017

HOMBRES

MOTIVO	SESIONES	%
Anilingus	102	1,42%
Besos	384	5,35%
Cunnilingus	258	3,59%
Fellatio	2026	28,21%
General	378	5,26%
Masturbación	1311	18,26%
Penetración anal/vaginal	2480	34,54%
Rotura de preservativo	225	3,13%
Transmisión Sexual	17	0,24%
Transmisión Sexual	7181	44,83%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	20	3,06%
Compartir otro material de consumo de drogas	27	4,13%
Donaciones o transfusiones de sangre	21	3,22%
Exposición casual	483	73,97%
Material de inyección	74	11,33%
Tatuajes, piercing, etc.	28	4,29%
Transmisión Sanguínea	653	4,08%
Necesidad de apoyo psicosocial	2	0,08%
Persona con necesidad de apoyo crónico	360	15,01%
Persona con necesidad de apoyo puntual	1189	49,58%
Persona con posibles trastornos psicológicos	847	35,32%
Necesidad de apoyo psicosocial	2398	14,97%
Análíticas rutinarias	43	2,15%
Bares	144	7,21%
Besos sociales / apretón de manos ...	225	11,27%
Intervenciones médicas	35	1,75%
Peluquerías / Centros de Estética	106	5,31%
Vida Cotidiana	99	4,96%
WC públicos	164	8,21%
Otros Vida Cotidiana	1181	59,14%
Vida Cotidiana	1997	12,47%
Embarazo con VIH+	1	20,00%
Técnicas de reproducción asistida	1	20,00%
Otros transmisión vertical	3	60,00%
Transmisión vertical	5	0,03%
Datos estadísticos	9	0,24%
Fiabilidad del preservativo	427	11,29%
Reinfección/coinfección	5	0,13%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	2172	57,41%
Viajes con VIH+	10	0,26%
Otra información	577	15,25%
Otros otra información	583	15,41%
Otra información	3783	23,62%
TOTAL	16017	100%



En la Web Conference, la presencia de **mujeres** es mucho más alta que en la atención telefónica **(8.652 consultas) el 32,86% del total de las consultas de las que conocemos el sexo (26.328).**

CHAT VIH - MOTIVO DE LA SESIÓN DE CHAT

Fechas Desde: 01/01/2017

Hasta: 31/12/2017

MUJERES

MOTIVO	SESIONES	%
Anilingus	54	0,98%
Besos	108	1,95%
Cunnilingus	242	4,37%
Fellatio	1163	21,00%
General	57	1,03%
Masturbación	169	3,05%
Penetración anal/vaginal	3684	66,52%
Rotura de preservativo	37	0,67%
Transmisión Sexual	24	0,43%
Transmisión Sexual	5538	64,01%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	6	0,94%
Compartir otro material de consumo de drogas	9	1,42%
Donaciones o transfusiones de sangre	3	0,47%
Exposición casual	531	83,62%
Material de inyección	51	8,03%
Tatuajes, piercing, etc.	34	5,35%
Transmisión Sanguínea	1	0,16%
Transmisión Sanguínea	635	7,34%
Persona con necesidad de apoyo crónico	35	8,20%
Persona con necesidad de apoyo puntual	231	54,10%
Persona con posibles trastornos psicológicos	161	37,70%
Necesidad de apoyo psicosocial	427	4,94%
Analíticas rutinarias	26	3,76%
Bares	82	11,85%
Besos sociales / apretón de manos ...	101	14,60%
Intervenciones médicas	23	3,32%
Peluquerías / Centros de Estética	52	7,51%
Vida Cotidiana	42	6,07%
WC públicos	84	12,14%
Otros Vida Cotidiana	282	40,75%
Vida Cotidiana	692	8,00%
Embarazo con VIH+	12	50,00%
Padre/madre VIH+	4	16,67%
Técnicas de reproducción asistida	1	4,17%
Otros transmisión vertical	7	29,17%
Transmisión vertical	24	0,28%
Datos estadísticos	5	0,37%
Fiabilidad del preservativo	46	3,44%
Reinfección/coinfección	2	0,15%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	983	73,58%
Viajes con VIH+	3	0,22%
Otra información	144	10,78%
Otros otra información	153	11,45%
Otra información	1336	15,44%
TOTAL	8652	100%



MOTIVO DE LA CONSULTA SEGÚN FRANJA DE EDAD Y SEXO

TELÉFONO

LLAMADAS VIH - MOTIVO DE LA LLAMADA POR FRANJA DE EDAD Y SEXO: CATEGORIAS PRINCIPALES

Fechas Desde: 01/01/2017

Hasta: 31/12/2017

Motivo	entre 17 y 18		entre 19 y 22		entre 23 y 25		entre 26 y 30		entre 31 y 35		entre 36 y 45		mayores de 45		menores de 16		SIN EDAD		TOTAL
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Transmisión Sexual Homosexual	4	0	84	5	121	3	291	13	231	4	331	9	93	3	1	0	2	0	1195
Transmisión Sexual Heterosexual	18	8	209	31	361	43	749	107	477	94	1017	139	313	57	4	3	6	0	3636
Transmisión Sanguínea	2	1	92	14	175	14	270	41	130	29	287	53	67	14	0	1	1	2	1193
Vida Cotidiana	9	2	18	18	33	16	84	23	110	19	109	59	68	16	0	0	0	0	584
Transmisión Vertical	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	3	0	0	0	0	0	0	7
Denuncia Discriminación	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	2	0	1	2	0	0	0	0	8
Necesidad de Apoyo Psicosocial	6	0	26	10	38	18	165	39	179	28	322	58	89	23	3	0	2	1	1027
Otra Información	11	1	80	37	100	44	375	129	382	75	470	131	193	64	6	3	6	0	2107
Sin codificar	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	5
	50	12	510	115	828	138	1955	354	1514	250	2539	452	824	179	14	7	18	3	9782

WEB CONFERENCE

CHAT VIH - MOTIVO DE LA SESIÓN DE CHAT POR FRANJA DE EDAD Y SEXO: CATEGORIAS PRINCIPALES

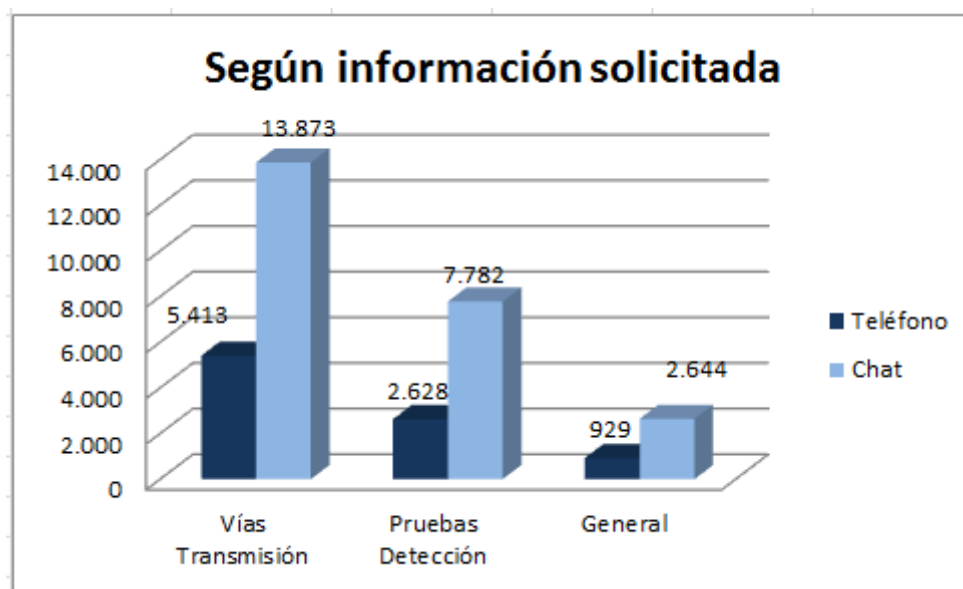
Fechas Desde: 01/01/2017

Hasta: 31/12/2017

Motivo	entre 17 y 18		entre 19 y 22		entre 23 y 25		entre 26 y 30		entre 31 y 35		entre 36 y 45		mayores de 45		menores de 16		SIN EDAD		TOTAL
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Transmisión Sexual Homosexual	84	1	371	21	309	10	598	12	329	6	250	12	36	3	192	7	175	7	2423
Transmisión Sexual Heterosexual	100	44	651	1013	638	1136	1337	1686	742	569	928	742	135	162	415	102	425	98	10923
Transmisión Sanguínea	21	10	112	119	110	127	163	178	101	84	102	73	17	21	26	23	22	22	1331
Vida Cotidiana	86	26	296	115	296	95	507	182	311	97	305	96	71	10	114	68	107	64	2846
Transmisión Vertical	0	0	1	1	0	0	2	12	1	8	1	2	0	1	0	0	0	0	29
Denuncia Discriminación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Necesidad de Apoyo Psicosocial	54	3	376	66	274	60	779	133	408	70	476	78	44	7	15	12	8	5	2868
Otra Información	63	9	369	86	399	116	1122	526	539	117	572	253	67	34	599	179	610	187	5847
	408	93	2176	1421	2026	1544	4508	2729	2431	651	2834	1256	370	238	1361	391	1347	383	28267

INFORMACIÓN SOLICITADA/FACILITADA

Según la "Información Solicitada/Facilitada", en la Web Conference y en el teléfono:

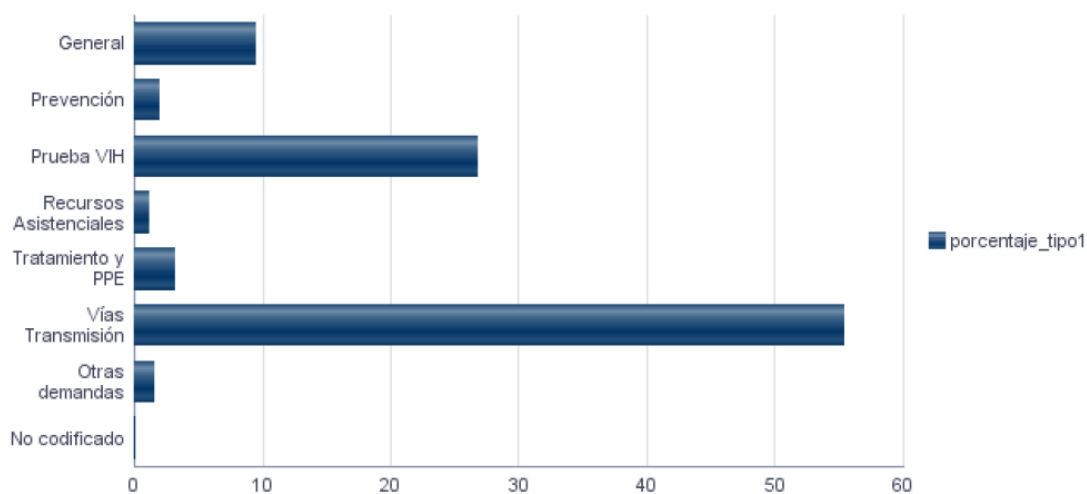


TELÉFONO

- **Vías de transmisión (55,43%)**
- **Pruebas de detección del VIH (26,91%)**

Ambos tipos de consultas son las más demandadas, siguiendo la misma línea que en los años anteriores, al igual que el resto de categorías.

TIPO INFORMACIÓN SOLICITADA	LLAMADAS PORCENTAJE	
General	929	9,51%
Prevención	190	1,95%
Prueba VIH	2628	26,91%
Recursos Asistenciales	118	1,21%
Tratamiento y PPE	319	3,27%
Vías Transmisión	5413	55,43%
Otras demandas	153	1,57%
No codificado	15	0,15%
TOTAL	9765	100%

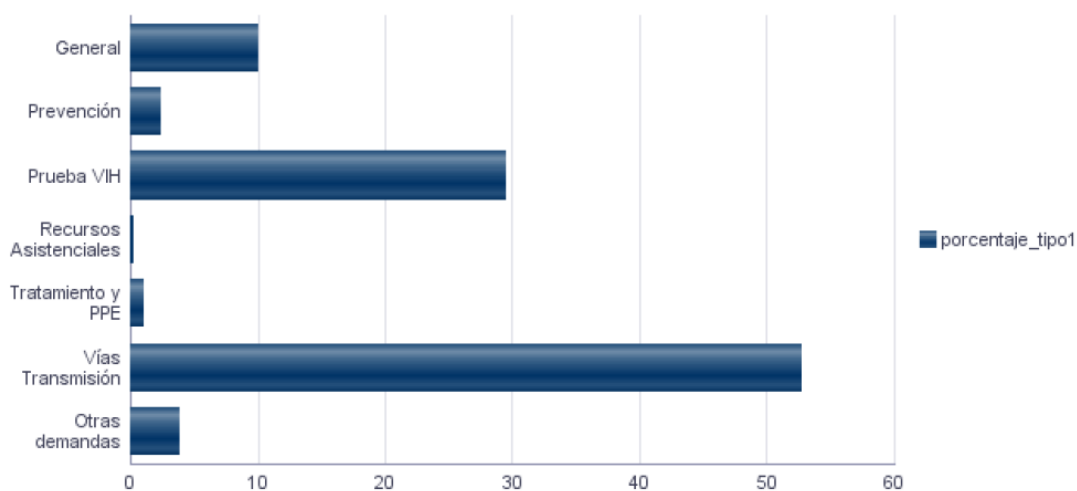


WEB CONFERENCE

- **Vías de transmisión (52,69%)**
- **Pruebas de detección del VIH (29,56%)**

Los tipos de consulta, siguen la misma línea que en los años anteriores.

TIPO INFORMACIÓN SOLICITADA	SESIONES	PORCENTAJE
General	2644	10,04%
Prevención	652	2,48%
Prueba VIH	7782	29,56%
Recursos Asistenciales	78	0,30%
Tratamiento y PPE	272	1,03%
Vías Transmisión	13873	52,69%
Otras demandas	1027	3,90%
No codificado	0	0,00%
TOTAL	26328	100%



A continuación, se analizan más detalladamente las categorías principales y su desglose en las subcategorías.

TELÉFONO

GENERAL: las consultas sobre temas generales representan este año un **9,51% del total de las llamadas**. Dentro de esta categoría se ha demandado fundamentalmente información sobre **Otras ITS (65,34%)** y **“Síntomas” (26,37%)**. Hemos observado que cada vez se demanda más información sobre otras ITS. Consciente de ello, los/as agentes del Servicio Multicanal se documentan debidamente sobre el tema y se actualizan para poder ofrecer una información rigurosa y fiable.

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	LLAMADAS PORCENTAJE	
General	Carga Viral	7	0,75%
	Información sexual	7	0,75%
	Qué es el VIH y el sida	51	5,49%
	Síntomas	245	26,37%
	Supervivencia del virus	12	1,29%
	Otras ITS	607	65,34%
TOTAL		929	9,51%

PREVENCIÓN: las consultas relacionadas con la prevención se sitúan en el **1,95% del total de llamadas**. La mayoría de las consultas dentro de este apartado han estado relacionadas con la prevención por vía sexual (74,21%).

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	LLAMADAS PORCENTAJE	
Prevención	Solicitud Material prevención	4	2,11%
	Vía Materno-infantil	0	0,00%
	Vía Sanguínea	18	9,47%
	Vía Sexual	141	74,21%
	Otros prevención	27	14,21%
TOTAL		190	1,95%

PRUEBA DEL VIH: En el año actual, este tema de consulta ha alcanzado un **26,91% del total de las consultas (9.765)**.

Dentro de esta categoría destaca en primer lugar el tema relativo a: **“Dónde hacer la prueba” (44,56%)**, en segunda posición: **“Fiabilidad de las pruebas combinadas” (13,74%)** y en tercera posición **“Resultados” (13,17%)**.

Desde el 2º trimestre de 2014, la subcategoría referida a la “Fiabilidad de las pruebas combinadas”, viene situándose entre las tres primeras. Esto se podría explicar, por el hecho de que este Servicio en todos sus canales de comunicación, ha actualizado el protocolo para dicha prueba. A raíz de este hecho, estamos observando que hay un desajuste en la información que llega a las personas por los distintos ámbitos de intervención. Como ya hemos comentado en otras ocasiones, la mayoría de las consultas relacionadas con los resultados de la prueba, las realizan personas que ya han tenido contacto con personal sanitario, incluso cuando se han hecho los análisis y obtenido un resultado negativo, pero que aun así necesitan cerciorarse de que el resultado es concluyente y de que no hace falta repetir la prueba.

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	LLAMADAS	PORCENTAJE
Prueba VIH	Cuándo hacer la prueba	306	11,64%
	Dónde hacer la prueba	1171	44,56%
	En qué consiste...	80	3,04%
	Fiabilidad PCR	19	0,72%
	Fiabilidad pruebas combinadas	361	13,74%
	Fiabilidad pruebas rápidas	125	4,76%
	Fiabilidad pruebas 3ª Generación	154	5,86%
	Interacción medic/alim pruebas	29	1,10%
	Por qué la prueba	12	0,46%
	Pruebas rápidas	25	0,95%
	Resultados	346	13,17%
TOTAL		2628	26,91%

RECURSOS ASISTENCIALES: Durante este año las informaciones solicitadas sobre recursos asistenciales alcanzan un porcentaje de **1,21%** del total de las sesiones.

De los recursos facilitados, destacamos en primer lugar los **“Asistencial de otras ONG” con un 33,90 %**. Seguido de “Asistencial de Cruz Roja” (27,12%), “Servicios de Salud” (10,17%) y “Asesoría Jurídica (10,17%).

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	LLAMADAS	PORCENTAJE
Recursos Asistenciales	Asesoría Jurídica	12	10,17%
	Asistencial Ctros. ITS	5	4,24%
	Asistencial de Cruz Roja	32	27,12%
	Asistencial de otras ONG	40	33,90%
	Asistencial Públicos	16	13,56%
	Centros de documentación	1	0,85%
	Recursos para inmigrantes	0	0,00%
	Servicios de Salud	12	10,17%
TOTAL		118	1,21%

TRATAMIENTO Y PPE: Las consultas relativas a este tema han representado durante este año el **3,27% del total de las consultas recibidas**.

Durante este año, igual que en el anterior, la demanda de información en esta categoría se ha centrado en el tema de la "**Profilaxis Post Exposición**" siendo la mayoría de las consultas de personas que desconocen realmente el nivel de riesgo al que han estado expuestas (**65,52%**), aunque una pequeña cantidad, sí se refieren a prácticas de alto riesgo. Por otra parte, las consultas sobre el acceso al tratamiento han supuesto el 15,05%.

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	LLAMADAS	PORCENTAJE
Tratamiento y PPE	Acceso al tratamiento	48	15,05%
	Efectos secundarios tratam/PPE	21	6,58%
	Profilaxis PostExposicion	209	65,52%
	Terapia Antirretroviral	40	12,54%
	Vacuna	1	0,31%
TOTAL		319	3,27%

VÍAS DE TRANSMISIÓN: En este año, las consultas sobre las Vías de Transmisión, han supuesto el **55,43% de las totales**. Dentro de este grupo, la información sobre la **Transmisión Sanguínea** ha sido la más demandada con un **49,68%** seguida por la **Vía Sexual con un 46,37%**.

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	LLAMADAS PORCENTAJE	
Vías Transmisión	Fluidos no infecciosos	162	2,99%
	Leche materna en adultos	3	0,06%
	Vía Materno-infantil	9	0,17%
	Vía Sanguínea	2689	49,68%
	Vía sexual	2510	46,37%
	Otros vías de transmisión sexual	40	0,74%
TOTAL		5413	55,43%

OTRAS DEMANDAS

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	LLAMADAS PORCENTAJE	
Otras demandas	Actualización datos otras ONG	19	12,42%
	Lipodistrofia	0	0,00%
	Petición documentac./material	12	7,84%
	Revisión médica empresa y VIH	9	5,88%
	Otros, otras demandas	113	73,86%
TOTAL		153	1,57%

SIN CODIFICAR

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	LLAMADAS PORCENTAJE	
No codificado	--	15	100,00%
TOTAL		15	0,15%

WEB CONFERENCE

GENERAL: Esta categoría alcanza el **10,04%** del total de las consultas. Dentro de este epígrafe se ha demandado fundamentalmente información sobre "Síntomas" y "Otras ITS".

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	SESIONES	PORCENTAJE
General	Carga Viral	51	1,93%
	Información General	9	0,34%
	Información sexual	32	1,21%
	Qué es el VIH y el sida	154	5,82%
	Síntomas	1182	44,70%
	Supervivencia del virus	110	4,16%
	Otras ITS	1106	41,83%
TOTAL		2644	10,04%

PREVENCIÓN: Este año, la información solicitada sobre "Prevención", ha representado un **2,48%** de las totales. Y dentro de ella, las demandas de información sobre la prevención específica por "Vía Sexual" (76,99%).

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	SESIONES	PORCENTAJE
Prevención	General	0	0,00%
	Prevención	8	1,23%
	Solicitud Material prevención	1	0,15%
	Vía Materno-infantil	3	0,46%
	Vía Sanguínea	89	13,65%
	Vía Sexual	502	76,99%
	Otros prevención	49	7,52%
TOTAL		652	2,48%

PRUEBA VIH: Este año, ha alcanzado un **29,56% del total de las sesiones**. Dentro de esta categoría destacan los temas relativos a la "Resultados", la "Fiabilidad de las pruebas de 3ª generación" y "cuando hacerse la prueba".

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	SESIONES	PORCENTAJE
Prueba VIH	Cuándo hacer la prueba	911	11,71%
	Dónde hacer la prueba	720	9,25%
	En qué consiste...	186	2,39%
	Fiabilidad	0	0,00%
	Fiabilidad PCR	144	1,85%
	Fiabilidad pruebas combinadas	2549	32,76%
	Fiabilidad pruebas rápidas	465	5,98%
	Fiabilidad pruebas 3ª Generación	1167	15,00%
	Interaccion medic/alim pruebas	181	2,33%
	Por qué la prueba	71	0,91%
	Prueba VIH	22	0,28%
	Pruebas directas	0	0,00%
	Pruebas indirectas	0	0,00%
	Pruebas rápidas	47	0,60%
	Resultados	1319	16,95%
	Tipos de prueba	0	0,00%
TOTAL		7782	29,56%

RECURSOS ASISTENCIALES: Este año se ha registrado **78 sesiones** (0,30% del total de las sesiones), con demanda de información sobre recursos asistenciales. Siendo la más frecuentemente solicitada, dentro de esta categoría, la información sobre “Servicios de Salud” y “Asistencial de otras ONG”.

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	SESIONES	PORCENTAJE
Recursos Asistenciales	Asesoría Jurídica	4	5,13%
	Asistencial Ctros. ITS	4	5,13%
	Asistencial de Cruz Roja	7	8,97%
	Asistencial de otras ONG	23	29,49%
	Asistencial Públicos	9	11,54%
	Centros de documentación	2	2,56%
	ONG, afectados, ...	0	0,00%
	Recursos Asistenciales	0	0,00%
	Recursos para inmigrantes	8	10,26%
	Servicios de Salud	21	26,92%
TOTAL		78	0,30%

TRATAMIENTO Y PPE: las consultas relativas a este tema han ocupado 272 sesiones de chat (**1,03% del total de las sesiones**). Siendo el tema de la

“**Profilaxis Post exposición**” el más demandado con un **138 sesiones**, seguido por “Terapia Antirretroviral” con 56.

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	SESIONES	PORCENTAJE
Tratamiento y PPE	Acceso al tratamiento	53	19,49%
	Efectos secundarios tratam/PPE	17	6,25%
	General	0	0,00%
	Profilaxis PostExposicion	138	50,74%
	Realidad Internacional	0	0,00%
	Realidad nacional	0	0,00%
	Terapia Antirretroviral	56	20,59%
	Tratamiento y PPE	1	0,37%
	Vacuna	7	2,57%
TOTAL		272	1,03%

VÍAS DE TRANSMISIÓN: La preocupación sobre las Vías de Transmisión ha representado el **52,69% del total de sesiones**. La “**Vía Sexual**” ha supuesto el **56,68%** de esta categoría.

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	SESIONES	PORCENTAJE
Vías Transmisión	Cómo se transmite	0	0,00%
	Fluidos no infecciosos	909	6,55%
	Leche materna en adultos	40	0,29%
	Vía Materno-infantil	37	0,27%
	Vía Sanguínea	4756	34,28%
	Vía sexual	7863	56,68%
	Vías Transmisión	166	1,20%
	VIH se transmite ...	0	0,00%
	Otros vías de transmisión sexual	102	0,74%
TOTAL		13873	52,69%



OTRAS DEMANDAS: De esta categoría han tratado **1.027** sesiones (3,90% del total de sesiones.)

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	SESIONES	PORCENTAJE
Otras demandas	Actualización datos otras ONG	6	0,58%
	Lipodistrofia	3	0,29%
	Petición documentac./material	11	1,07%
	Revisión médica empresa y VIH	4	0,39%
	Otras demandas	4	0,39%
	Otros, otras demandas	999	97,27%
TOTAL		1027	3,90%

SIN CODIFICAR: Este año, todas las sesiones de estos apartados han podido ser codificadas.

10. CÓMO SE HA CONOCIDO EL SERVICIO MULTICANAL

Las personas que consultan, han conocido el Servicio, de forma muy mayoritaria, a través de un buscador de Internet.

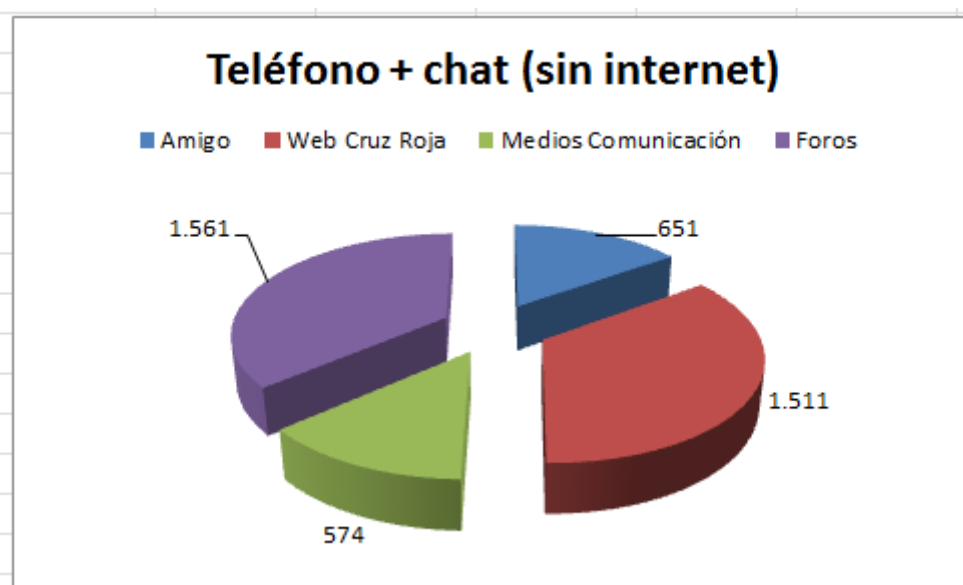
Destaca también que el conocimiento a través de los Foros es marcadamente superior en la Web Conference que en la Atención Telefónica.

La Web de Cruz Roja es otro de los caminos para llegar al Servicio Multicanal.

La recomendación de un amigo, es cada vez una forma más significativa de conocer nuestro servicio, lo que nos indica que las personas consideran al Servicio Multicanal como un medio serio, actualizado y fiable para demandar información.



Si excluimos el buscador de Internet, que como hemos visto es mayoritario y sumamos algunos datos similares en ambos canales, obtenemos el siguiente gráfico:





La recomendación de un amigo o persona cercana, así como los foros en los que colaboramos, son también un potente motor para acercarse a nuestro Servicio. Esto lógicamente se produce porque las personas han quedado satisfechas con la información y el trato recibido. No obstante, el buscador de Internet sigue siendo el medio que utilizan las personas que acceden a nuestro Servicio Multicanal, tanto a través del teléfono como a través de la Web Conference.

TELÉFONO:

CONOCIÓ LA EXISTENCIA DEL SERVICIO A TRAVÉS DE:	LLAMADAS	PORCENTAJE
AMIGO/A	285	2,92%
CENTRO / RECURSO CRUZ ROJA	167	1,71%
CENTROS DE SALUD	78	0,80%
FOLLETOS/ PÓSTERS	62	0,63%
GUÍAS TELÉFONO/COMERCIALES	20	0,20%
MATERIAL DIFUSIÓN/PREVENCIÓN	36	0,37%
OTRAS ONG'S, FUNDACIONES, ASOCIACIONES ...	25	0,26%
TELÉFONOS DE INFORMACIÓN	4	0,04%
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	33	0,34%
BUSCADOR INTERNET	7624	78,07%
FOROS INTERNET	70	0,72%
WEB DE CRUZ ROJA	495	5,07%
WEB DEL MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES	0	0,00%
REDES SOCIALES: FACEBOOK, TWITTER	578	5,92%
NO CODIFICADO	288	2,95%
TOTAL	9765	100%



WEB CONFERENCE:

CONOCIÓ LA EXISTENCIA DEL SERVICIO A TRAVÉS DE:	SESIONES	PORCENTAJE
AMIGO/A	366	1,39%
CENTRO / RECURSO CRUZ ROJA	24	0,09%
CENTROS DE SALUD	13	0,05%
FOLLETOS/ PÓSTERS	17	0,06%
GUÍAS TELÉFONO/COMERCIALES	3	0,01%
MATERIAL DIFUSIÓN/PREVENCIÓN	6	0,02%
OTRAS ONG'S, FUNDACIONES, ASOCIACIONES ...	25	0,09%
TELÉFONOS DE INFORMACIÓN	27	0,10%
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	541	2,05%
BUSCADOR INTERNET	19737	74,97%
FOROS INTERNET	1491	5,66%
WEB DE CRUZ ROJA	1016	3,86%
WEB DEL MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD	1312	4,98%
REDES SOCIALES: FACEBOOK, TWITTER	1750	6,65%
NO CODIFICADO	0	0,00%
TOTAL	26328	100%

11. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN REALIZADAS

Al inicio del año establecemos los días que entendemos representativos para tratar. Así que al principio de cada trimestre concretamos las **campañas** que vamos a llevar a cabo para poder programarlas y planearlas con el tiempo suficiente.

Las campañas que presentamos y trabajamos son:

1. Día para la Cero Discriminación (1 de marzo):
http://www.unaids.org/es/resources/campaigns/20150204_zero Discrimination
2. Día del Orgullo Gay (última semana de junio o primera de julio):
<http://www.madridorgullo.com/>
3. Día de la Prueba VIH (20 de octubre):
http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1354379123391&language=es&pagename=PortalSalud%2FPage%2FPTSA_pintarContenidoFinal&vest=1354383965669
4. Día de la respuesta al VIH y sida (1 de diciembre):
<http://www.un.org/es/events/aidsday/>

Este año con el fin de innovar y mejorar la imagen y el Servicio que proporcionamos, decidimos hacer los siguientes cambios:

✦ Nuevo logo



- ♣ **Actualización y mejora de la información que contiene la web, así como renovación del diseño, las imágenes y la maquetación.** La ventaja que hemos incorporado este año también ha sido utilizar un CMS gestionable por el equipo del Servicio VIH directamente, son tener que recurrir a Sistemas Informáticos, de manera que se ha agilizado la gestión de contenidos, lo que nos permite una actualización constante del carrusel, de las noticias asociadas y de la documentación descargable en PDF. Asimismo, se tiene la posibilidad de obtener las métricas de visitas que reporta la web con otros algoritmos estandarizados.



MULTICANAL VIH



Os damos la bienvenida a la web del Servicio Multicanal de Información y Prevención del VIH y sida y otras Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) de Cruz Roja Española y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad del Gobierno de España.

[Más información >>](#)



	Nuestro CHAT Resuelve tus dudas al momento
	Prueba VIH Encuentra el centro más cercano
	FAQ'S Respuestas rápidas

CHAT VIH



¡¡¡ Entra desde aquí en el chat sobre VIH e ITS y resuelve todas tus dudas! Confidencial y anónimo.

[Entrar >](#)

HAZTE LA PRUEBA



Encuentra el lugar más cercano para hacerte la prueba del VIH.

[Ver mapa >](#)

	¿Quiénes somos? Conoce nuestra labor
	Todo sobre el VIH Información detallada
	Contacta informacionvih@cruzroja.es

Tweets por [@InfoVIHCruzRoja](#)



[Insertar](#)

[Ver en Twitter](#)





En cuanto a las **campañas de prevención y sensibilización que se han puesto en marcha en 2017**, las más destacables son:

♣ **Campaña del Orgullo (este año World Pride)**

Por la importancia del evento y la asociación directa de la incidencia de este segmento de la población con nuestro Servicio, le dedicamos el tiempo y medios necesarios con el objetivo de informar para prevenir no solo sobre el VIH sino también sobre otras ITS.

Los esfuerzos se centraron en establecer una estrategia en redes sociales idónea para la ocasión, así como tener presencia en los espacios habilitados por el Ayuntamiento de Madrid para las organizaciones no gubernamentales.

**Cuídate
y cuídame**



SERVICIO MULTICANAL DE
INFORMACIÓN Y PREVENCIÓN DEL VIH
900 111 000



Plan Nacional sobre el Sida



Gracias a la enorme cobertura geográfica de Cruz Roja, se contó con una gran difusión por parte de Cruz Roja Juventud y de las Asambleas territoriales de todos los puntos de España.



♣ **Día de la respuesta ante el VIH y el sida**

Como viene siendo habitual en esta fecha, se sumaron esfuerzos y personas entre el Servicio VIH, el Plan de Salud de Cruz Roja y Cruz Roja Juventud para establecer una campaña conjunta que llegara a toda la población con la que desde Cruz Roja, en su conjunto, se interviene de manera directa o indirecta.

Este año el lema fue: **OBJETIVO PREVENCIÓN. ¡Abre tu enfoque!**



Desde CRJ y desde el Plan de Salud, se programaron distintas actividades en prácticamente todas las provincias y muchas localidades, con el objetivo de acercar a la ciudadanía la información y el material de prevención, a través de talleres y de actividades realizadas en plena calle

Del mismo modo el Servicio Multicanal de Información y Prevención del VIH y otras ITS, se coordinó con CRJ y el Plan de Salud para configurar un calendario de publicaciones en las redes sociales, dando cobertura mediante todas las cuentas de Cruz Roja Española y las de su red territorial.



Además, directamente desde el Servicio Multicanal de Información y Prevención del VIH y otras ITS, se programaron otras tres actividades, que por cuestiones de agenda se trasladaron al día 11 de diciembre. Ambas dirigidas a los estudiantes de la Escuela Universitaria de Enfermería de Cruz Roja en Madrid.

En la primera, contamos con la presencia de la organización Trabajando en Positivo, cuyo lema #YoTrabajoPositivo Sin Discriminación Por VIH, fue presentado junto con la exposición de las actividades realizadas a través de la Ruta #YoTrabajoPositivo, tanto en España como en Latinoamérica.



En la segunda, dimos a conocer a los estudiantes de enfermería la nueva Unidad Móvil de Prevención y Diagnóstico del VIH, mediante una simulación de la realización de una prueba rápida del VIH y del counselling que acompaña a dicha prueba.



La tercera actividad consistió en explicarles el funcionamiento del Servicio Multicanal de Información y Prevención del VIH desde el Centro de Operaciones y Servicios Digitales de la Oficina Central de Cruz Roja Española donde se encuentra ubicado dicho Servicio.





12. ANEXOS

Anexo I: Hoja de Registro de Llamadas.
Anexo II: Tablas, porcentajes y estadísticas.
Anexo III: Conclusiones: resumen anual



Anexo I

Hoja de Registro de Llamadas



REGISTRO DE LLAMADAS

Documento3 - Microsoft Word

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Tabla Ventana ?

Normal + Negrit Arial

Registro de Llamadas de VIH

Operador CRJMG

Fecha 2008-08-20 12:56

Motivos

Información solicitada :

General

Vías Transmisión

Prevención

¿Qué es el VIH/SIDA

¿Qué hace el VIH

Síntomas SIDA

Infecciones oportunistas

Motivo de la llamada :

Transmisión Sexual Homosexual - Penetración anal

Observaciones :

Información solicitada

¿Cómo conoció la existencia del servicio de atención?

Cancelar Guardar

Pág. 2 Sec. 1 2/2 A 5,6 cm Lín. 8 Col. 26 GRB MCA EXT SOB Español (Es)

Inicio

Microsoft Office O...

4 uAgent Windows ...

Documento3 - Micros...

13:18

A continuación indicamos los diferentes ítems que se recogen en cada llamada, con las nuevas categorías incorporadas a partir del informe anterior:

- ▶ **SEXO:** Hombre-Mujer- Transexual
- ▶ **EDAD:**
- ▶ **PAÍS DE NATAL:**
- ▶ **PROVINCIA:**
- ▶ **PRIMERA VEZ QUE LLAMA:** Si-No-NS
- ▶ **SE IDENTIFICA COMO VIH+:** Si-NS
- ▶ **LLAMADA REALIZADA POR:** (seleccionar uno)
 - Bisexuales
 - Cliente de prostitución femenina
 - Cliente de prostitución masculina



- Cliente de prostitución transexual
- Consumidor de otras drogas
- Familiares / Amigos de personas VIH+
- Homosexual
- Ninguno de los anteriores
- Padres / madres preocupados
- Pareja de persona VIH+
- Profesionales: sanitarios, educadores...
- Trabajador / trabajadora del sexo
- UDIS

► **MOTIVO DE LA LLAMADA:** *(seleccionar uno)*

■ Transmisión Sexual *(seleccionar uno):*

● Práctica homosexual – Práctica heterosexual: *(seleccionar uno):*

- Penetración anal/vaginal
- Fellatio
- Cunnilingus
- Anilingus
- Masturbación
- Besos
- General
- Rotura de preservativo

■ Transmisión sanguínea *(seleccionar uno):*

- Material de inyección
- Tatuajes, piercing, etc.
- Exposición casual
- Donaciones o transfusiones de sangre
- Compartir otro material de consumo de drogas
- Animales (picaduras, mordeduras...)

■ Necesidad de apoyo psicosocial

- Necesidad de apoyo psicosocial
- Persona con necesidad de apoyo puntual
- Persona con necesidad de apoyo crónico
- Personas con posibles trastornos psicológicos

■ Vida Cotidiana

- Besos sociales / apretón de manos...
- WC públicos
- Bares
- Analíticas rutinarias
- Peluquerías / Centros de estética



- Intervenciones médicas
- Otros vida cotidiana

■ Transmisión vertical

- Otros Transmisión vertical
- Embarazo con VIH+
- Técnicas de reproducción asistida
- Padre / madre VIH+

■ Denuncia discriminación

- Otros Denuncia de discriminación
- En el trabajo
- En los centros sanitarios
- En seguros
- En hipotecas
- En colegios
- Academias / Centros de Estudios
- Acceso al empleo
- Otros

■ Otra información

- Otros otra información
- Fiabilidad del preservativo
- Verificar informaciones obtenidas por otros medios
- Datos estadísticos
- Viajes con VIH+
- Reinfeción / coinfección
- Otros

► INFORMACIÓN SOLICITADA *(seleccionar uno)*:

■ Información general *(seleccionar uno)*:

- ¿Qué es el VIH y sida?
- Síntomas
- Carga viral
- Otras ITS
- Información sexual
- Supervivencia del virus

■ Vías de Transmisión *(seleccionar uno)*:

- Vía sexual
- Vía sanguínea
- Vía materno-infantil
- Otros
- Fluidos no infecciosos
- Leche materna en adultos

■ **Prevención (*seleccionar uno*):**

- Vía sexual
- Vía sanguínea
- Vía materno-infantil
- Otros
- Solicitud material prevención

■ **Prueba VIH (*seleccionar uno*):**

- En qué consiste
- Cuándo hacer la prueba
- Resultados
- Por qué la prueba
- Dónde hacer la prueba
- Interacción medic / alim pruebas
- Pruebas rápidas
- Fiabilidad pruebas rápidas
- Fiabilidad pruebas combinadas
- Fiabilidad PCR

■ **Tratamiento y PPE (*seleccionar uno*):**

- Terapia Antirretroviral
- Profilaxis postExposición
- Vacuna
- Acceso al tratamiento
- Efectos secundarios tratam / PPE

■ **Recursos Asistenciales (*seleccionar uno*):**

- Servicios de salud
- Asistencial de Cruz Roja
- Asistencial de otras ONG
- Asistencial públicos
- Centros de documentación
- Asesoría jurídica
- Recursos para inmigrantes
- Asistencial Ctros. ITS

■ **Otras demandas**

- Otras demandas
- Lipodistrofia
- Actualización datos otras ONG
- Revisión médica empresa y VIH
- Petición documentac / material

► **CÓMO CONOCIÓ LA EXISTENCIA DEL SERVICIO:**

- Amigo / a
- Buscador internet
- Centro/ Recursos Cruz Roja
- Centros de Salud



- Folletos / posters
- Foros internet
- Guías de teléfono/ comerciales
- Material difusión / prevención (condoneras)
- Medios comunicación
- Otras ONG, fundaciones, asociaciones...
- Redes sociales
- Teléfonos información
- Página Web Cruz Roja Española
- Página Web Ministerio de Sanidad



Anexo II

Tablas, porcentajes y estadísticas

“Se identifica como...” Por franja de edad

“Motivo de la consulta” Según sexo

Cruce de variables del “Motivo de la consulta” con la franja de edad y sexo

“SE IDENTIFICA COMO...” POR FRANJA DE EDAD

TELÉFONO

LLAMADA REALIZADA POR	RANGOS EDAD	LLAMADAS	%
Bisexuales 77	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	7	9,09%
	entre 22 y 25	2	2,60%
	entre 25 y 30	5	6,49%
	entre 30 y 35	11	14,29%
	entre 35 y 45	38	49,35%
	mayores de 45	14	18,18%
	Sin cod.	0	0,00%

Cliente de prostitución femenina 1773	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	1	0,06%
	entre 18 y 22	38	2,14%
	entre 22 y 25	171	9,64%
	entre 25 y 30	406	22,90%
	entre 30 y 35	255	14,38%
	entre 35 y 45	624	35,19%
	mayores de 45	274	15,45%
	Sin cod.	4	0,23%
Cliente de prostitución masculina 55	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	1	1,82%
	entre 22 y 25	8	14,55%
	entre 25 y 30	11	20,00%
	entre 30 y 35	14	25,45%
	entre 35 y 45	11	20,00%
	mayores de 45	10	18,18%
	Sin cod.	0	0,00%

<p>Cliente de prostitución transexual</p> <p>74</p>	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	0	0,00%
	entre 22 y 25	2	2,70%
	entre 25 y 30	13	17,57%
	entre 30 y 35	31	41,89%
	entre 35 y 45	14	18,92%
	mayores de 45	14	18,92%
	Sin cod.	0	0,00%

<p>Consumidor de otras drogas</p> <p>0</p>	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	0	0,00%
	entre 22 y 25	0	0,00%
	entre 25 y 30	0	0,00%
	entre 30 y 35	0	0,00%
	entre 35 y 45	0	0,00%

	mayores de 45	0	0,00%
	Sin cod.	0	0,00%

Familiares/ Amigos de personas VIH+ 112	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	4	3,57%
	entre 22 y 25	9	8,04%
	entre 25 y 30	14	12,50%
	entre 30 y 35	17	15,18%
	entre 35 y 45	41	36,61%
	mayores de 45	27	24,11%
	Sin cod.	0	0,00%
Homosexual 1164	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	4	0,34%
	entre 18 y 22	55	4,73%
	entre 22 y 25	87	7,47%
	entre 25 y 30	278	23,88%
	entre 30 y 35	265	22,77%
	entre 35 y 45	367	31,53%
	mayores de 45	104	8,93%
	Sin cod.	4	0,34%

Ninguna de las anteriores 6114	menores de 16	15	0,25%
	entre 16 y 18	27	0,44%
	entre 18 y 22	296	4,84%
	entre 22 y 25	493	8,06%
	entre 25 y 30	1373	22,46%
	entre 30 y 35	1216	19,89%
	entre 35 y 45	1880	30,75%
	mayores de 45	804	13,15%
	Sin cod.	10	0,16%
Padres/madres preocupados 122	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	3	2,46%
	entre 22 y 25	2	1,64%
	entre 25 y 30	11	9,02%
	entre 30 y 35	17	13,93%
	entre 35 y 45	53	43,44%
	mayores de 45	33	27,05%
	Sin cod.	3	2,46%

Pareja de persona VIH+ 120	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	3	2,50%
	entre 22 y 25	6	5,00%
	entre 25 y 30	29	24,17%

	entre 30 y 35	24	20,00%
	entre 35 y 45	41	34,17%
	mayores de 45	17	14,17%
	Sin cod.	0	0,00%

Profesionales: sanitarios, educadores... 97	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	3	3,09%
	entre 22 y 25	3	3,09%
	entre 25 y 30	11	11,34%
	entre 30 y 35	28	28,87%
	entre 35 y 45	39	40,21%
	mayores de 45	13	13,40%
	Sin cod.	0	0,00%
Trabajador/a del Sexo 6	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	0	0,00%
	entre 22 y 25	1	16,67%
	entre 25 y 30	1	16,67%
	entre 30 y 35	2	33,33%
	entre 35 y 45	2	33,33%
	mayores de 45	0	0,00%
	Sin cod.	0	0,00%
UDIS 5	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	0	0,00%
	entre 22 y 25	0	0,00%
	entre 25 y 30	1	20,00%
	entre 30 y 35	3	60,00%
	entre 35 y 45	1	20,00%
	mayores de 45	0	0,00%
	Sin cod.	0	0,00%



No se identifica 46	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	0	0,00%
	entre 22 y 25	5	10,87%
	entre 25 y 30	11	23,91%
	entre 30 y 35	10	21,74%
	entre 35 y 45	12	26,09%
	mayores de 45	8	17,39%
	Sin cod.	0	0,00%
TOTAL		9.765	100%

WEB CONFERENCE

SESIÓN REALIZADA POR	RANGOS EDAD	SESIONES	%
Bisexuales 91	menores de 16	4	4,40%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	8	8,79%
	entre 22 y 25	7	7,69%
	entre 25 y 30	26	28,57%
	entre 30 y 35	15	16,48%
	entre 35 y 45	27	29,67%
	mayores de 45	4	4,40%
	Sin cod.	0	0,00%
Cliente de prostitución femenina 2324	menores de 16	184	7,92%
	entre 16 y 18	11	0,47%
	entre 18 y 22	176	7,57%
	entre 22 y 25	245	10,54%
	entre 25 y 30	540	23,24%
	entre 30 y 35	460	19,79%
	entre 35 y 45	579	24,91%
	mayores de 45	118	5,08%
	Sin cod.	11	0,47%

<p>Cliente de prostitución masculina</p> <p>19</p>	menores de 16	2	10,53%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	1	5,26%
	entre 22 y 25	5	26,32%
	entre 25 y 30	4	21,05%
	entre 30 y 35	3	15,79%
	entre 35 y 45	4	21,05%
	mayores de 45	0	0,00%
	Sin cod.	0	0,00%
<p>Cliente de prostitución transexual</p> <p>106</p>	menores de 16	10	9,43%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	10	9,43%
	entre 22 y 25	8	7,55%
	entre 25 y 30	30	28,30%
	entre 30 y 35	26	24,53%
	entre 35 y 45	21	19,81%
	mayores de 45	1	0,94%
	Sin cod.	0	0,00%
<p>Consumidor de otras drogas</p> <p>119</p>	menores de 16	1	0,84%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	18	15,13%
	entre 22 y 25	24	20,17%
	entre 25 y 30	29	24,37%
	entre 30 y 35	24	20,17%
	entre 35 y 45	18	15,13%
	mayores de 45	5	4,20%
	Sin cod.	0	0,00%

Familiares/ Amigos de personas VIH+ 155	menores de 16	16	10,32%
	entre 16 y 18	2	1,29%
	entre 18 y 22	22	14,19%
	entre 22 y 25	21	13,55%
	entre 25 y 30	30	19,35%
	entre 30 y 35	28	18,06%
	entre 35 y 45	30	19,35%
	mayores de 45	5	3,23%
	Sin cod.	1	0,65%
Homosexual 2252	menores de 16	148	6,57%
	entre 16 y 18	56	2,49%
	entre 18 y 22	359	15,94%
	entre 22 y 25	318	14,12%
	entre 25 y 30	601	26,69%
	entre 30 y 35	444	19,72%
	entre 35 y 45	261	11,59%
	mayores de 45	63	2,80%
	Sin cod.	2	0,09%
Ninguna de las anteriores 18486	menores de 16	675	3,65%
	entre 16 y 18	158	0,85%
	entre 18 y 22	1701	9,20%
	entre 22 y 25	2916	15,77%
	entre 25 y 30	6115	33,08%
	entre 30 y 35	3094	16,74%
	entre 35 y 45	3089	16,71%
	mayores de 45	656	3,55%
	Sin cod.	82	0,44%
Padres/madres preocupados 144	menores de 16	20	13,89%
	entre 16 y 18	1	0,69%
	entre 18 y 22	3	2,08%
	entre 22 y 25	4	2,78%
	entre 25 y 30	23	15,97%
	entre 30 y 35	45	31,25%
	entre 35 y 45	35	24,31%
	mayores de 45	13	9,03%
	Sin cod.	0	0,00%
Pareja de persona VIH+ 280	menores de 16	27	9,64%
	entre 16 y 18	3	1,07%
	entre 18 y 22	30	10,71%
	entre 22 y 25	39	13,93%
	entre 25 y 30	64	22,86%

	entre 30 y 35	46	16,43%
	entre 35 y 45	65	23,21%
	mayores de 45	3	1,07%
	Sin cod.	3	1,07%
Profesionales: sanitarios, educadores... 133	menores de 16	11	8,27%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	14	10,53%
	entre 22 y 25	18	13,53%
	entre 25 y 30	29	21,80%
	entre 30 y 35	39	29,32%
	entre 35 y 45	17	12,78%
	mayores de 45	5	3,76%
	Sin cod.	0	0,00%
Trabajador/a del Sexo 21	menores de 16	3	14,29%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	0	0,00%
	entre 22 y 25	2	9,52%
	entre 25 y 30	7	33,33%
	entre 30 y 35	5	23,81%
	entre 35 y 45	4	19,05%
	mayores de 45	0	0,00%
	Sin cod.	0	0,00%
UDIS 7	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	1	14,29%
	entre 22 y 25	1	14,29%
	entre 25 y 30	0	0,00%
	entre 30 y 35	0	0,00%
	entre 35 y 45	4	57,14%
	mayores de 45	1	14,29%
	Sin cod.	0	0,00%
No se identifica 2191	menores de 16	2113	96,44%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	22	1,00%
	entre 22 y 25	1	0,05%
	entre 25 y 30	17	0,78%
	entre 30 y 35	24	1,10%
	entre 35 y 45	7	0,32%
	mayores de 45	1	0,05%
	Sin cod.	6	0,27%
TOTAL		26.328	100%

“MOTIVO DE LA CONSULTA” GRUPO DE EDAD Y SEXO”

TELÉFONO

menores de 16

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL LLAMADAS	%
Besos	0	2	0	2	9,52%
Cunnilingus	2	0	0	2	9,52%
Datos estadísticos	0	2	0	2	9,52%
Exposición casual	0	1	0	1	4,76%
Fellatio	1	0	0	1	4,76%
Otros otra información	4	1	0	5	23,81%
Penetración anal	1	0	0	1	4,76%
Penetración anal-vaginal	1	1	0	2	9,52%
Persona con necesidad de apoyo crónico	1	0	0	1	4,76%
Persona con posibles trastornos psicológicos	2	0	0	2	9,52%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	2	0	0	2	9,52%
TOTAL	14	7	0	21	100%

entre 17 y 18

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL LLAMADAS	%
Bares	1	0	0	1	1,61%
Besos	0	1	0	1	1,61%
Besos sociales / apretón de manos ...	3	0	0	3	4,84%
Exposición casual	1	1	0	2	3,23%
Fellatio	7	0	0	7	11,29%
Fiabilidad del preservativo	1	0	0	1	1,61%
Masturbación	4	0	0	4	6,45%
Otros otra información	9	0	0	9	14,52%
Otros vida cotidiana	3	1	0	4	6,45%
Peluquerías / Centros de Estética	2	1	0	3	4,84%
Penetración anal	2	0	0	2	3,23%
Penetración anal-vaginal	8	7	0	15	24,19%
Persona con necesidad de apoyo puntual	3	0	0	3	4,84%
Persona con posibles trastornos psicológicos	3	0	0	3	4,84%
Rotura de preservativo	1	0	0	1	1,61%
Tatuajes, piercing, etc.	1	0	0	1	1,61%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	1	1	0	2	3,23%
TOTAL	50	12	0	62	100%

entre 19 y 22

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL LLAMADAS	%
Anilingus	3	0	0	3	0,48%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	0	1	0	1	0,16%
Bares	4	1	0	5	0,80%
Besos	12	3	0	15	2,40%
Besos sociales / apretón de manos ...	3	3	0	6	0,96%
Compartir otro material de consumo de drogas	2	0	0	2	0,32%
Cunnilingus	7	6	0	13	2,08%
Datos estadísticos	1	0	0	1	0,16%
Donaciones o transfusiones de sangre	0	1	0	1	0,16%
Exposición casual	90	11	0	101	16,16%
Fellatio	168	11	0	179	28,64%
Fiabilidad del preservativo	6	0	0	6	0,96%
Intervenciones médicas	1	0	0	1	0,16%
Masturbación	32	0	0	32	5,12%
No registrado	1	0	0	1	0,16%
Otros otra información	44	18	0	62	9,92%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	1	0	0	1	0,16%
Otros transmisión Sexual Homosexual	2	1	0	3	0,48%
Otros vida cotidiana	6	12	0	18	2,88%
Peluquerías / Centros de Estética	2	1	0	3	0,48%
Penetración anal	18	0	0	18	2,88%
Penetración anal-vaginal	41	14	0	55	8,80%
Persona con necesidad de apoyo crónico	3	0	0	3	0,48%
Persona con necesidad de apoyo puntual	16	2	0	18	2,88%
Persona con posibles trastornos psicológicos	7	8	0	15	2,40%
Rotura de preservativo	9	1	0	10	1,60%
Tatuajes, piercing, etc.	0	1	0	1	0,16%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	29	18	0	47	7,52%
Viajes con VIH+	0	1	0	1	0,16%
WC públicos	2	1	0	3	0,48%
TOTAL	510	115	0	625	100%

entre 23 y 25

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL LLAMADAS	%
Analíticas rutinarias	3	1	0	4	0,41%
Anilingus	1	0	0	1	0,10%
Bares	4	6	0	10	1,04%
Besos	9	2	0	11	1,14%
Besos sociales / apretón de manos ...	3	3	0	6	0,62%
Cunnilingus	16	3	0	19	1,97%
Exposición casual	171	13	0	184	19,05%
Fellatio	290	20	0	310	32,09%
Fiabilidad del preservativo	3	1	0	4	0,41%
Masturbación	45	0	0	45	4,66%
Material de inyección	3	1	0	4	0,41%
Otros otra información	44	25	0	69	7,14%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	5	1	0	6	0,62%
Otros transmisión Sexual Homosexual	8	0	0	8	0,83%
Otros vida cotidiana	19	4	0	23	2,38%
Penetración anal	25	1	0	26	2,69%
Penetración anal-vaginal	62	17	0	79	8,18%
Persona con necesidad de apoyo crónico	2	2	0	4	0,41%
Persona con necesidad de apoyo puntual	27	5	0	32	3,31%
Persona con posibles trastornos psicológicos	9	11	0	20	2,07%
Rotura de preservativo	21	2	0	23	2,38%
Tatuajes, piercing, etc.	1	0	0	1	0,10%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	53	18	0	71	7,35%
WC públicos	4	2	0	6	0,62%
TOTAL	828	138	0	966	100%

entre 26 y 30

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL LLAMADAS	%
Analíticas rutinarias	4	0	0	4	0,17%
Anilingus	7	0	0	7	0,30%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	2	2	0	4	0,17%
Bares	5	2	0	7	0,30%
Besos	38	5	0	43	1,86%
Besos sociales / apretón de manos ...	12	1	0	13	0,56%
Compartir otro material de consumo de drogas	18	0	0	18	0,78%
Cunnilingus	46	9	0	55	2,38%
Datos estadísticos	2	0	0	2	0,09%
Embarazo con VIH+	0	1	0	1	0,04%
Exposición casual	240	36	0	276	11,95%
Fellatio	519	31	0	550	23,82%
Fiabilidad del preservativo	16	1	0	17	0,74%
Intervenciones médicas	1	2	0	3	0,13%
Masturbación	114	7	0	121	5,24%
Material de inyección	8	3	0	11	0,48%
Otros denuncia discriminación	1	0	0	1	0,04%
Otros otra información	198	71	0	269	11,65%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	17	6	0	23	1,00%
Otros transmisión Sexual Homosexual	16	0	0	16	0,69%
Otros transmisión vertical	0	1	0	1	0,04%
Otros vida cotidiana	38	11	0	49	2,12%
Peluquerías / Centros de Estética	11	1	0	12	0,52%
Penetración anal	62	2	0	64	2,77%
Penetración anal-vaginal	175	56	0	231	10,00%

Persona con necesidad de apoyo crónico	21	6	0	27	1,17%
Persona con necesidad de apoyo puntual	95	22	0	117	5,07%
Persona con posibles trastornos psicológicos	69	11	0	80	3,46%
Rotura de preservativo	46	4	0	50	2,17%
Tatuajes, piercing, etc.	2	0	0	2	0,09%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	158	56	0	214	9,27%
Viajes con VIH+	1	1	0	2	0,09%
WC públicos	13	6	0	19	0,82%
TOTAL	1955	354	0	2309	100%

entre 31 y 35

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL LLAMADAS	%
Analíticas rutinarias	6	2	0	8	0,45%
Anilingus	10	1	0	11	0,62%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	4	1	0	5	0,28%
Bares	13	5	0	18	1,02%
Besos	26	4	0	30	1,70%
Besos sociales / apretón de manos ...	9	2	0	11	0,62%
Compartir otro material de consumo de drogas	10	0	0	10	0,57%
Cunnilingus	37	11	0	48	2,72%
Datos estadísticos	0	1	0	1	0,06%
Donaciones o transfusiones de sangre	1	0	0	1	0,06%
En el trabajo	1	0	0	1	0,06%
Exposición casual	103	27	0	130	7,37%
Fellatio	257	25	0	282	15,99%
Fiabilidad del preservativo	24	3	0	27	1,53%
Intervenciones médicas	1	1	0	2	0,11%
Masturbación	93	11	0	104	5,90%
Material de inyección	9	1	0	10	0,57%
No registrado	2	0	0	2	0,11%
Otros denuncia discriminación	1	0	0	1	0,06%
Otros otra información	159	27	0	186	10,54%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	13	2	0	15	0,85%
Otros transmisión Sexual Homosexual	14	0	0	14	0,79%
Otros transmisión vertical	0	1	0	1	0,06%
Otros vida cotidiana	57	5	1	62	3,51%
Padre/madre VIH+	1	0	0	1	0,06%
Peluquerías / Centros de Estética	11	3	0	14	0,79%
Penetración anal	56	1	0	57	3,23%
Penetración anal-vaginal	144	38	0	182	10,32%
Persona con necesidad de apoyo crónico	10	1	0	11	0,62%
Persona con necesidad de apoyo puntual	101	15	0	116	6,58%
Persona con posibles trastornos psicológicos	68	12	0	80	4,54%
Rotura de preservativo	58	5	0	63	3,57%
Tatuajes, piercing, etc.	3	0	0	3	0,17%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	199	44	0	243	13,78%
WC públicos	13	1	0	14	0,79%
TOTAL	1514	250	1	1764	100%

entre 36 y 45

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL LLAMADAS	%
Analíticas rutinarias	4	3	0	7	0,23%
Anilingus	14	0	0	14	0,47%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	3	0	0	3	0,10%
Bares	12	9	0	21	0,70%
Besos	39	6	0	45	1,50%
Besos sociales / apretón de manos ...	26	9	1	35	1,17%
Compartir otro material de consumo de drogas	10	1	0	11	0,37%
Cunnilingus	118	14	0	132	4,41%
Donaciones o transfusiones de sangre	1	0	0	1	0,03%
Embarazo con VIH+	0	2	0	2	0,07%
En Centros Sanitarios	1	0	0	1	0,03%
En el trabajo	1	0	0	1	0,03%
Exposición casual	254	45	0	299	10,00%
Fellatio	467	34	0	501	16,75%
Fiabilidad del preservativo	26	3	0	29	0,97%
Intervenciones médicas	2	6	0	8	0,27%
Masturbación	191	10	0	201	6,72%
Material de inyección	15	6	0	21	0,70%
No registrado	1	0	0	1	0,03%
Otros otra información	208	66	0	274	9,16%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	30	0	0	30	1,00%
Otros transmisión Sexual Homosexual	19	0	0	19	0,64%
Otros vida cotidiana	42	19	0	61	2,04%
Peluquerías / Centros de Estética	12	8	0	20	0,67%
Penetración anal	107	0	0	107	3,58%
Penetración anal-vaginal	297	76	0	373	12,47%
Persona con necesidad de apoyo crónico	47	14	0	61	2,04%
Persona con necesidad de apoyo puntual	141	26	0	167	5,58%
Persona con posibles trastornos psicológicos	134	18	0	152	5,08%
Rotura de preservativo	66	8	0	74	2,47%
Tatuajes, piercing, etc.	4	1	0	5	0,17%
Técnicas de reproducción asistida	0	1	0	1	0,03%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	233	61	0	294	9,83%
Viajes con VIH+	3	1	0	4	0,13%
WC públicos	11	5	0	16	0,53%
TOTAL	2539	452	1	2991	100%

mayores de 45

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL LLAMADAS	%
Analíticas rutinarias	4	1	0	5	0,50%
Anilingus	7	0	0	7	0,70%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	0	1	0	1	0,10%
Bares	9	0	0	9	0,90%
Besos	13	2	0	15	1,50%
Besos sociales / apretón de manos ...	9	4	0	13	1,30%
Compartir otro material de consumo de drogas	2	0	0	2	0,20%
Cunnilingus	22	6	0	28	2,79%
Datos estadísticos	2	1	0	3	0,30%
En Centros Sanitarios	1	1	0	2	0,20%
Exposición casual	63	10	0	73	7,28%
Fellatio	145	10	0	155	15,45%
Fiabilidad del preservativo	9	1	0	10	1,00%
Intervenciones médicas	2	0	0	2	0,20%
Masturbación	76	5	0	81	8,08%
Material de inyección	2	3	0	5	0,50%
Otros denuncia discriminación	0	1	0	1	0,10%
Otros otra información	99	31	0	130	12,96%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	13	0	1	13	1,30%
Otros transmisión Sexual Homosexual	4	0	0	4	0,40%
Otros vida cotidiana	36	10	0	46	4,59%
Peluquerías / Centros de Estética	5	0	0	5	0,50%
Penetración anal	27	0	0	27	2,69%
Penetración anal-vaginal	82	33	0	115	11,47%
Persona con necesidad de apoyo crónico	4	2	0	6	0,60%
Persona con necesidad de apoyo puntual	44	13	0	57	5,68%
Persona con posibles trastornos psicológicos	41	8	0	49	4,89%
Rotura de preservativo	17	4	0	21	2,09%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	81	30	0	111	11,07%
Viajes con VIH+	2	1	0	3	0,30%
WC públicos	3	1	0	4	0,40%
TOTAL	824	179	1	1003	100%

Sin edad

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL LLAMADAS	%
Exposición casual	1	2	0	3	14,29%
Fellatio	5	0	0	5	23,81%
No registrado	1	0	0	1	4,76%
Otros otra información	3	0	0	3	14,29%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	1	0	0	1	4,76%
Otros transmisión Sexual Homosexual	1	0	0	1	4,76%
Persona con necesidad de apoyo puntual	1	0	0	1	4,76%
Persona con posibles trastornos psicológicos	1	1	0	2	9,52%
Rotura de preservativo	1	0	0	1	4,76%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	3	0	0	3	14,29%
TOTAL	18	3	0	21	100%

WEB CONFERENCE

menores de 16

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL SESIONES	%
Analíticas rutinarias	1	0	0	1	0,03%
Anilingus	14	0	0	14	0,43%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	1	0	0	1	0,03%
Bares	5	10	3	18	0,55%
Besos	45	14	10	69	2,10%
Besos sociales / apretón de manos ...	24	8	26	58	1,76%
Compartir otro material de consumo de drogas	2	0	0	2	0,06%
Cunnilingus	21	6	1	28	0,85%
Datos estadísticos	4	2	1	7	0,21%
Donaciones o transfusiones de sangre	2	0	2	4	0,12%
Exposición casual	14	13	4	31	0,94%
Fellatio	192	30	45	267	8,12%
Fiabilidad del preservativo	40	3	26	69	2,10%
General	1	0	0	1	0,03%
Intervenciones médicas	2	1	1	4	0,12%
Masturbación	125	11	19	155	4,71%
Material de inyección	7	5	6	18	0,55%
Necesidad de apoyo psicosocial	3	0	0	3	0,09%
Peluquerías / Centros de Estética	8	7	11	26	0,79%
Penetración anal	31	0	1	32	0,97%
Penetración anal-vaginal	128	34	10	172	5,23%
Persona con necesidad de apoyo crónico	1	0	1	2	0,06%
Persona con necesidad de apoyo puntual	8	9	1	18	0,55%
Persona con posibles trastornos psicológicos	3	3	0	6	0,18%
Reinfección/coinfección	1	0	0	1	0,03%
Rotura de preservativo	19	1	4	24	0,73%
Tatuajes, piercing, etc.	0	5	1	6	0,18%

Tatuajes, piercing, etc.	0	5	1	6	0,18%
Transmisión Sexual Heterosexual	1	0	0	1	0,03%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	319	107	410	836	25,41%
Viajes con VIH+	1	0	0	1	0,03%
Vida Cotidiana	17	7	8	32	0,97%
WC públicos	10	4	2	16	0,49%
Otra información	195	49	539	783	23,80%
Otros denuncia discriminación	0	0	1	1	0,03%
Otros otra información	39	18	352	409	12,43%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	19	11	4	34	1,03%
Otros transmisión Sexual Homosexual	16	2	3	21	0,64%
Otros vida cotidiana	47	31	41	119	3,62%
TOTAL	1366	391	1533	3290	100%

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL SESIONES	%
Anilingus	2	0	0	2	0,40%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	1	1	0	2	0,40%
Bares	7	1	0	8	1,59%
Besos	22	4	0	26	5,17%
Besos sociales / apretón de manos ...	18	3	0	21	4,17%
Compartir otro material de consumo de drogas	0	1	0	1	0,20%
Cunnilingus	3	7	0	10	1,99%
Donaciones o transfusiones de sangre	1	0	0	1	0,20%
Exposición casual	15	6	0	21	4,17%
Fellatio	48	7	0	55	10,93%
Fiabilidad del preservativo	11	0	0	11	2,19%
Intervenciones médicas	1	2	0	3	0,60%
Masturbación	55	9	0	64	12,72%
Material de inyección	2	0	0	2	0,40%
Peluquerías / Centros de Estética	4	0	0	4	0,80%
Penetración anal	9	0	0	9	1,79%
Penetración anal-vaginal	27	15	0	42	8,35%
Persona con necesidad de apoyo crónico	2	0	0	2	0,40%
Persona con necesidad de apoyo puntual	34	1	0	35	6,96%
Persona con posibles trastornos psicológicos	18	2	0	20	3,98%
Rotura de preservativo	4	1	0	5	0,99%
Tatuajes, piercing, etc.	2	2	0	4	0,80%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	25	7	0	32	6,36%
Vida Cotidiana	4	1	0	5	0,99%
WC públicos	4	3	0	7	1,39%
Otra información	9	1	1	11	2,19%
Otros otra información	18	1	0	19	3,78%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	6	2	0	8	1,59%
Otros transmisión Sexual Homosexual	8	0	0	8	1,59%
Otros vida cotidiana	48	16	1	65	12,92%
TOTAL	408	93	2	503	100%

entre 19 y 22

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL SESIONES	%
Analíticas rutinarias	6	1	0	7	0,19%
Anilingus	16	13	0	29	0,80%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	2	2	0	4	0,11%
Bares	29	13	0	42	1,16%
Besos	69	27	1	97	2,67%
Besos sociales / apretón de manos ...	31	22	0	53	1,46%
Compartir otro material de consumo de drogas	7	1	0	8	0,22%
Cunnilingus	34	49	0	83	2,28%
Datos estadísticos	1	2	0	3	0,08%
Donaciones o transfusiones de sangre	3	1	0	4	0,11%
Embarazo con VIH+	1	0	0	1	0,03%
Exposición casual	84	99	2	185	5,09%
Fellatio	312	283	1	596	16,41%
Fiabilidad del preservativo	72	8	0	80	2,20%
Intervenciones médicas	5	1	0	6	0,17%
Masturbación	203	39	2	244	6,72%
Material de inyección	11	8	0	19	0,52%
Necesidad de apoyo psicosocial	5	1	0	6	0,17%
Padre/madre VIH+	0	1	0	1	0,03%
Peluquerías / Centros de Estética	14	8	1	23	0,63%
Penetración anal	83	0	1	84	2,31%
Penetración anal-vaginal	236	607	4	847	23,31%
Persona con necesidad de apoyo crónico	38	3	0	41	1,13%
Persona con necesidad de apoyo puntual	191	37	0	228	6,28%
Persona con posibles trastornos psicológicos	142	25	0	167	4,60%

Reinfección/coinfección	1	0	0	1	0,03%
Rotura de preservativo	20	3	0	23	0,63%
Tatuajes, piercing, etc.	5	8	0	13	0,36%
Transmisión Sexual Heterosexual	2	6	0	8	0,22%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	202	55	3	260	7,16%
Vida Cotidiana	18	7	0	25	0,69%
WC públicos	25	17	0	42	1,16%
Otra información	49	9	6	64	1,76%
Otros otra información	44	12	9	65	1,79%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	27	8	0	35	0,96%
Otros transmisión Sexual Homosexual	23	0	0	23	0,63%
Otros vida cotidiana	168	46	2	216	5,95%
TOTAL	2179	1422	32	3633	100%

entre 23 y 25

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL SESIONES	%
Analíticas rutinarias	4	5	0	9	0,25%
Anilingus	15	11	0	26	0,72%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	4	0	0	4	0,11%
Bares	21	12	0	33	0,92%
Besos	55	21	0	76	2,12%
Besos sociales / apretón de manos ...	33	7	1	41	1,14%
Compartir otro material de consumo de drogas	1	1	0	2	0,06%
Cunnilingus	37	40	0	77	2,14%
Donaciones o transfusiones de sangre	1	0	0	1	0,03%
Exposición casual	87	117	3	207	5,76%
Fellatio	303	254	0	557	15,51%
Fiabilidad del preservativo	61	6	0	67	1,87%
Intervenciones médicas	7	6	0	13	0,36%
Masturbación	122	22	2	146	4,06%
Material de inyección	10	7	0	17	0,47%
Necesidad de apoyo psicosocial	1	1	0	2	0,06%
Peluquerías / Centros de Estética	11	5	0	16	0,45%
Penetración anal	69	1	0	70	1,95%
Penetración anal-vaginal	285	769	1	1055	29,37%
Persona con necesidad de apoyo crónico	13	2	1	16	0,45%
Persona con necesidad de apoyo puntual	133	32	0	165	4,59%
Persona con posibles trastornos psicológicos	127	25	0	152	4,23%
Rotura de preservativo	23	11	1	35	0,97%

Tatuajes, piercing, etc.	7	2	0	9	0,25%
Transmisión Sexual Bisexual	1	0	0	1	0,03%
Transmisión Sexual Heterosexual	2	5	0	7	0,19%
Transmisión Sexual Homosexual	1	0	0	1	0,03%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	236	77	4	317	8,83%
Viajes con VIH+	1	0	0	1	0,03%
Vida Cotidiana	7	4	0	11	0,31%
WC públicos	49	13	0	62	1,73%
Otra información	51	19	2	72	2,00%
Otros otra información	50	14	0	64	1,78%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	21	9	0	30	0,84%
Otros transmisión Sexual Homosexual	18	3	1	22	0,61%
Otros vida cotidiana	164	43	1	208	5,79%
TOTAL	2031	1544	17	3592	100%

entre 26 y 30

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL SESIONES	%
Analíticas rutinarias	12	8	0	20	0,27%
Anilingus	25	23	0	48	0,66%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	6	1	0	7	0,10%
Bares	28	19	0	47	0,65%
Besos	91	21	0	112	1,54%
Besos sociales / apretón de manos ...	64	30	3	97	1,33%
Compartir otro material de consumo de drogas	10	3	0	13	0,18%
Cunnilingus	53	69	1	123	1,69%
Datos estadísticos	4	1	0	5	0,07%
Donaciones o transfusiones de sangre	5	1	0	6	0,08%
Embarazo con VIH+	0	6	0	6	0,08%
Exposición casual	113	152	2	267	3,67%
Fellatio	547	318	5	870	11,95%
Fiabilidad del preservativo	102	13	0	115	1,58%
General	4	0	0	4	0,05%
Intervenciones médicas	10	3	0	13	0,18%
Masturbación	334	45	2	381	5,23%
Material de inyección	22	11	0	33	0,45%
Necesidad de apoyo psicosocial	9	0	0	9	0,12%
Padre/madre VIH+	0	1	0	1	0,01%
Peluquerías / Centros de Estética	30	17	0	47	0,65%
Penetración anal	141	2	0	143	1,96%
Penetración anal-vaginal	556	1194	3	1753	24,09%
Persona con necesidad de apoyo crónico	69	8	0	77	1,06%
Persona con necesidad de apoyo puntual	447	73	0	520	7,14%
Persona con posibles trastornos psicológicos	254	52	0	306	4,20%

Reinfección/coinfección	2	1	0	3	0,04%
Rotura de preservativo	78	13	0	91	1,25%
Tatuajes, piercing, etc.	7	10	0	17	0,23%
Técnicas de reproducción asistida	1	1	0	2	0,03%
Transmisión Sexual Bisexual	0	1	0	1	0,01%
Transmisión Sexual Heterosexual	3	4	0	7	0,10%
Transmisión Sexual Homosexual	2	0	0	2	0,03%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	682	435	7	1124	15,44%
Viajes con VIH+	5	3	0	8	0,11%
Vida Cotidiana	23	9	1	33	0,45%
WC públicos	36	26	2	64	0,88%
Otra información	128	26	2	156	2,14%
Otros otra información	199	47	3	249	3,42%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	60	10	0	70	0,96%
Otros transmisión Sexual Homosexual	47	0	0	47	0,65%
Otros transmisión vertical	1	4	0	5	0,07%
Otros vida cotidiana	304	70	2	376	5,17%
TOTAL	4514	2731	33	7278	100%

entre 31 y 35

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL SESIONES	%
Analíticas rutinarias	9	3	0	12	0,35%
Anilingus	13	4	0	17	0,50%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	3	1	0	4	0,12%
Bares	25	15	0	40	1,18%
Besos	48	7	0	55	1,62%
Besos sociales / apretón de manos ...	25	10	0	35	1,03%
Compartir otro material de consumo de drogas	4	3	0	7	0,21%
Cunnilingus	40	16	0	56	1,65%
Donaciones o transfusiones de sangre	4	0	0	4	0,12%
Embarazo con VIH+	0	4	0	4	0,12%
Exposición casual	76	68	2	146	4,29%
Fellatio	293	132	2	427	12,55%
Fiabilidad del preservativo	63	7	0	70	2,06%
Intervenciones médicas	4	6	0	10	0,29%
Masturbación	181	14	1	196	5,76%
Material de inyección	11	10	1	22	0,65%
Necesidad de apoyo psicosocial	4	1	0	5	0,15%
Padre/madre VIH+	0	1	0	1	0,03%
Peluquerías / Centros de Estética	16	9	0	25	0,73%
Penetración anal	90	1	0	91	2,67%
Penetración anal-vaginal	314	390	1	705	20,72%
Persona con necesidad de apoyo crónico	57	3	0	60	1,76%
Persona con necesidad de apoyo puntual	199	37	1	237	6,96%
Persona con posibles trastornos psicológicos	148	29	0	177	5,20%
Reinfección/coinfección	1	0	0	1	0,03%
Rotura de preservativo	30	3	0	33	0,97%
Tatuajes, piercing, etc.	3	1	0	4	0,12%

Transmisión Sanguínea	0	1	0	1	0,03%
Transmisión Sexual Heterosexual	1	2	0	3	0,09%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	319	68	2	389	11,43%
Viajes con VIH+	2	0	0	2	0,06%
Vida Cotidiana	4	5	0	9	0,26%
WC públicos	22	12	0	34	1,00%
Otra información	54	13	0	67	1,97%
Otros otra información	100	29	4	133	3,91%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	45	5	1	51	1,50%
Otros transmisión Sexual Homosexual	21	1	0	22	0,65%
Otros transmisión vertical	1	3	0	4	0,12%
Otros vida cotidiana	206	37	1	244	7,17%
TOTAL	2436	951	16	3403	100%

entre 36 y 45

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL SESIONES	%
Analíticas rutinarias	9	6	0	15	0,38%
Anilingus	16	2	0	18	0,46%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	2	1	0	3	0,08%
Bares	25	11	0	36	0,92%
Besos	47	12	0	59	1,51%
Besos sociales / apretón de manos ...	22	19	0	41	1,05%
Compartir otro material de consumo de drogas	3	0	0	3	0,08%
Cunnilingus	63	41	0	104	2,66%
Donaciones o transfusiones de sangre	5	1	0	6	0,15%
Embarazo con VIH+	0	1	0	1	0,03%
Exposición casual	80	59	0	139	3,55%
Fellatio	280	109	4	393	10,04%
Fiabilidad del preservativo	69	8	1	78	1,99%
Intervenciones médicas	5	3	0	8	0,20%
Masturbación	260	28	0	288	7,36%
Material de inyección	8	8	0	16	0,41%
Necesidad de apoyo psicosocial	9	0	0	9	0,23%
Padre/madre VIH+	0	1	0	1	0,03%
Peluquerías / Centros de Estética	20	5	1	26	0,66%
Penetración anal	66	3	0	69	1,76%
Penetración anal-vaginal	345	547	6	898	22,95%
Persona con necesidad de apoyo crónico	176	18	0	194	4,96%
Persona con necesidad de apoyo puntual	154	37	1	192	4,91%
Persona con posibles trastornos psicológicos	137	23	0	160	4,09%

Reinfección/coinfección	0	1	0	1	0,03%
Rotura de preservativo	47	3	0	50	1,28%
Tatuajes, piercing, etc.	4	4	0	8	0,20%
Transmisión Sexual Heterosexual	3	5	0	8	0,20%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	339	203	3	545	13,93%
Vida Cotidiana	18	7	0	25	0,64%
WC públicos	17	9	0	26	0,66%
Otra información	45	12	1	58	1,48%
Otros otra información	119	29	1	149	3,81%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	35	5	0	40	1,02%
Otros transmisión Sexual Homosexual	19	0	0	19	0,49%
Otros transmisión vertical	1	0	0	1	0,03%
Otros vida cotidiana	189	36	1	226	5,78%
TOTAL	2637	1257	19	3913	100%

mayores de 45

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL SESIONES	%
Analíticas rutinarias	2	3	0	5	0,82%
Anilingus	1	1	0	2	0,33%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	1	0	0	1	0,16%
Bares	4	1	1	6	0,98%
Besos	3	1	0	4	0,66%
Besos sociales / apretón de manos ...	6	2	0	8	1,31%
Cunnilingus	7	11	0	18	2,95%
Embarazo con VIH+	0	1	0	1	0,16%
Exposición casual	13	17	0	30	4,92%
Fellatio	38	29	0	67	10,98%
Fiabilidad del preservativo	8	0	0	8	1,31%
Intervenciones médicas	1	0	0	1	0,16%
Masturbación	28	1	0	29	4,75%
Material de inyección	3	2	0	5	0,82%
Necesidad de apoyo psicosocial	1	0	0	1	0,16%
Peluquerías / Centros de Estética	2	1	0	3	0,49%
Penetración anal	9	0	0	9	1,48%
Penetración anal-vaginal	76	118	1	195	31,97%
Persona con necesidad de apoyo crónico	4	1	0	5	0,82%
Persona con necesidad de apoyo puntual	23	5	0	28	4,59%
Persona con posibles trastornos psicológicos	16	1	0	17	2,79%
Rotura de preservativo	4	2	0	6	0,98%
Tatuajes, piercing, etc.	0	2	0	2	0,33%

Transmisión Sexual Heterosexual	1	1	0	2	0,33%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	42	28	0	70	11,48%
Viajes con VIH+	1	0	0	1	0,16%
Vida Cotidiana	4	0	0	4	0,66%
WC públicos	1	0	0	1	0,16%
Otra información	5	4	0	9	1,48%
Otros otra información	11	2	0	13	2,13%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	4	0	0	4	0,66%
Otros transmisión Sexual Homosexual	0	1	0	1	0,16%
Otros vida cotidiana	51	3	0	54	8,85%
TOTAL	370	238	2	610	100%

Sin edad

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL SESIONES	%
Besos	4	1	0	5	4,76%
Besos sociales / apretón de manos ...	2	0	0	2	1,90%
Cunnilingus	0	3	0	3	2,86%
Exposición casual	1	0	0	1	0,95%
Fellatio	13	1	1	15	14,29%
Fiabilidad del preservativo	1	1	0	2	1,90%
Intervenciones médicas	0	1	0	1	0,95%
Masturbación	3	0	0	3	2,86%
Peluquerías / Centros de Estética	1	0	0	1	0,95%
Penetración anal	2	0	0	2	1,90%
Penetración anal-vaginal	13	3	0	16	15,24%
Persona con posibles trastornos psicológicos	2	1	0	3	2,86%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	8	3	0	11	10,48%
Vida Cotidiana	4	2	1	7	6,67%
Otra información	11	8	0	19	18,10%
Otros otra información	3	1	1	5	4,76%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	4	0	0	4	3,81%
Otros vida cotidiana	4	0	1	5	4,76%

Otra información	11	8	0	19	18,10%
Otros otra información	3	1	1	5	4,76%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	4	0	0	4	3,81%
Otros vida cotidiana	4	0	1	5	4,76%
TOTAL	76	25	4	105	100%

CRUCE DE VARIABLES DEL “MOTIVO DE LA CONSULTA” SEGÚN EL SEXO.

MOTIVO DE LA LLAMADA SEGÚN “SEXO”

TELÉFONO

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL LLAMADAS	%
Anilingus	26	0	0	26	2,18%
Besos	44	1	0	45	3,77%
Cunnilingus	5	21	0	26	2,18%
Fellatio	382	6	0	388	32,47%
Masturbación	234	3	0	237	19,83%
Otros transmisión Sexual Homosexual	64	1	0	65	5,44%
Penetración anal	298	4	0	302	25,27%
Rotura de preservativo	105	1	0	106	8,87%
Transmisión Sexual Homosexual	1.158	37	0	1.195	12,24%
Anilingus	16	1	0	17	0,47%
Besos	93	24	0	117	3,22%
Cunnilingus	243	28	0	271	7,45%
Fellatio	1.477	125	0	1.602	44,06%
Masturbación	321	30	0	351	9,65%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	80	9	1	89	2,45%
Penetración anal-vaginal	810	242	0	1.052	28,93%
Rotura de preservativo	114	23	0	137	3,77%
Transmisión Sexual Heterosexual	3.154	482	1	3.636	37,25%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	9	5	0	14	1,17%
Compartir otro material de consumo de drogas	42	1	0	43	3,60%
Donaciones o transfusiones de sangre	2	1	0	3	0,25%
Exposición casual	923	146	0	1.069	89,61%
Material de inyección	37	14	0	51	4,27%
Tatuajes, piercing, etc.	11	2	0	13	1,09%
Transmisión Sanguínea	1.024	169	0	1.193	12,22%

Persona con necesidad de apoyo crónico	88	25	0	113	11,00%
Persona con necesidad de apoyo puntual	428	83	0	511	49,76%
Persona con posibles trastornos psicológicos	334	69	0	403	39,24%
Necesidad de apoyo psicosocial	850	177	0	1.027	10,52%
Analíticas rutinarias	21	7	0	28	4,79%
Bares	48	23	0	71	12,16%
Besos sociales / apretón de manos ...	65	22	1	87	14,90%
Intervenciones médicas	7	9	0	16	2,74%
Otros vida cotidiana	201	62	1	263	45,03%
Peluquerías / Centros de Estética	43	14	0	57	9,76%
WC públicos	46	16	0	62	10,62%
Vida Cotidiana	431	153	2	584	5,98%
Embarazo con VIH+	0	3	0	3	42,86%
Otros transmisión vertical	0	2	0	2	28,57%
Padre/madre VIH+	1	0	0	1	14,29%
Técnicas de reproducción asistida	0	1	0	1	14,29%
Transmisión vertical	1	6	0	7	0,07%
En Centros Sanitarios	2	1	0	3	37,50%
En el trabajo	2	0	0	2	25,00%
Otros denuncia discriminación	2	1	0	3	37,50%
Denuncia discriminación	6	2	0	8	0,08%

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL LLAMADAS	%
Datos estadísticos	5	4	0	9	0,43%
Fiabilidad del preservativo	85	9	0	94	4,46%
Otros otra información	768	239	0	1.007	47,79%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	759	228	0	987	46,84%
Viajes con VIH+	6	4	0	10	0,47%
Otra información	1.623	484	0	2.107	21,58%
Sin codificar	5	0	0	5	100,00%
Sin codificar	5	0	0	5	0,05%
Transmisión Sexual Bisexual					0,00%

MOTIVO DE LA SESIÓN DE CHAT SEGÚN SEXO

WEB CONFERENCE

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL SESIONES	%
Anilingus	64	0	0	64	2,80%
Besos	124	4	2	130	5,68%
Cunnilingus	11	28	0	39	1,71%
Fellatio	739	9	16	764	33,41%
Masturbación	511	18	13	542	23,70%
Penetración anal	500	7	2	509	22,26%
Rotura de preservativo	72	0	1	73	3,19%
Transmisión Sexual Homosexual	3	0	0	3	0,13%
Otros transmisión Sexual Homosexual	152	7	4	163	7,13%
Transmisión Sexual Homosexual	2.176	73	38	2.287	8,69%
Anilingus	36	54	0	90	0,85%
Besos	260	104	9	373	3,54%
Cunnilingus	247	213	2	462	4,38%
Fellatio	1.281	1.154	42	2.477	23,50%
Masturbación	794	149	13	956	9,07%
Penetración anal-vaginal	1.973	3.677	26	5.676	53,85%
Rotura de preservativo	153	37	4	194	1,84%
Transmisión Sexual Heterosexual	13	23	0	36	0,34%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	221	50	5	276	2,62%
Transmisión Sexual Heterosexual	4.978	5.461	101	10.540	40,03%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	20	6	0	26	1,98%
Compartir otro material de consumo de drogas	27	9	0	36	2,75%
Donaciones o transfusiones de sangre	21	3	2	26	1,98%
Exposición casual	483	531	13	1.027	78,34%
Material de inyección	74	51	7	132	10,07%
Tatuajes, piercing, etc.	28	34	1	63	4,81%
Transmisión Sanguínea	0	1	0	1	0,08%
Transmisión Sanguínea	653	635	23	1.311	4,98%

Necesidad de apoyo psicosocial	32	3	0	35	1,22%
Persona con necesidad de apoyo crónico	360	35	2	397	13,87%
Persona con necesidad de apoyo puntual	1.189	231	3	1.423	49,70%
Persona con posibles trastornos psicológicos	847	161	0	1.008	35,21%
Necesidad de apoyo psicosocial	2.428	430	5	2.863	10,87%
Analíticas rutinarias	43	26	0	69	2,46%
Bares	144	82	4	230	8,21%
Besos sociales / apretón de manos ...	225	101	30	356	12,71%
Intervenciones médicas	35	23	1	59	2,11%
Peluquerías / Centros de Estética	106	52	13	171	6,10%
Vida Cotidiana	99	42	10	151	5,39%
WC públicos	164	84	4	252	9,00%
Otros vida cotidiana	1.181	282	50	1.513	54,02%
Vida Cotidiana	1.997	692	112	2.801	10,64%
Embarazo con VIH+	1	12	0	13	44,83%
Padre/madre VIH+	0	4	0	4	13,79%
Técnicas de reproducción asistida	1	1	0	2	6,90%
Otros transmisión vertical	3	7	0	10	34,48%
Transmisión vertical	5	24	0	29	0,11%

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL SESIONES	%
Otros denuncia discriminación	0	0	1	1	100,00%
Denuncia discriminación	0	0	1	1	0,00%
Datos estadísticos	9	5	1	15	0,23%
Fiabilidad del preservativo	427	46	27	500	7,74%
Reinfección/coinfección	5	2	0	7	0,11%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	2.172	983	429	3.584	55,45%
Viajes con VIH+	10	3	0	13	0,20%
Otra información	547	141	551	1.239	19,17%
Otros otra información	583	153	370	1.106	17,11%
Otra información	3.753	1.333	1.378	6.464	24,55%
Sin codificar					0,00%

Anilingus	2	0	0	2	6,45%
Cunnilingus	0	1	0	1	3,23%
Fellatio	6	0	0	6	19,35%
General	5	0	0	5	16,13%
Masturbación	6	2	0	8	25,81%
Penetración anal-vaginal	7	0	0	7	22,58%
Transmisión Sexual Bisexual	1	1	0	2	6,45%
Transmisión Sexual Bisexual	27	4	0	31	0,12%
TOTAL TRIMESTRE	16.017	8.652	1.658	26.327	100%



Anexo III

Conclusiones: resumen anual

CONCLUSIONES

1º.- Reflejamos los datos demográficos de las personas atendidas en los canales que nos permiten obtenerlos:

TELÉFONO	CHAT	FACEBOOK	TWITTER
EDAD			
Entre 36 y 45 (36,02%)	Entre 26 y 35 (44,15%)	Entre 25 y 34 (33%)	Entre 25 y 34 (30,1%)
HOMBRE			
84,95%	66,01%	54,0%	62,0%
MUJER			
15,03%	31,36%	45,0%	38,0%
PROVINCIA			
Madrid y Barcelona	Madrid y Barcelona	Madrid y Barcelona	Madrid y Barcelona
PAÍS DE ORIGEN			
España 96,12%	España 73,56%	España 44,91%	España 58%
Extranjero 3,9%	Extranjero 23,96%	Extranjero 55,09%	Extranjero 42%

- El Chat, Twitter y Facebook son utilizados por personas de menor edad que el Teléfono.
- Los hombres son mayoría en todos los canales.
- En el teléfono, la mayoría de hombres es muy relevante.
- En todos los canales, España, y más concretamente Madrid y Barcelona, son los lugares desde los que se reciben más consultas.
- Facebook, Twitter y Chat son en este orden, los canales que más consultas reciben desde el extranjero.
- Los países que más consultas hacen después de España son generalmente: México, Perú, Colombia y Argentina.

2º.- Los principales motivos de consulta y la información solicitada/facilitada en los distintos canales, se refleja en la siguiente tabla:

CANAL	TELÉFONO	CHAT	FACEBOOK	TWITTER
MOTIVO DE LA CONSULTA				
Transmisión Sexual	52,91%	48,78%	12,47%	12,68%
Vida Cotidiana	5,94%	12,33%	10,01%	3,90%
Otra Información	18,09%	18,13%	7,04%	6,83%
Necesidad de Apoyo Psicosocial	14,26%	16,26%	6,54%	4,39%
INFORMACIÓN SOLICITADA/FACILITADA				
Vías transmisión	50,11%	50,06%	17,96%	13,66%
Prueba VIH	26,73%	31,26%	23,59%	11,71%
General	17,13%	14,34%	15,61%	0,98%

- Las informaciones sobre las “Vías de transmisión” y las relativas a la “Prueba VIH” son en este orden, las más demandadas.
- Dentro de las vías de transmisión, es la “Transmisión Sexual” la que despierta más interés.
- Algunas situaciones de la vida cotidiana, también generan muchas dudas entre las personas que nos consultan.
- Merece también una atención especial la “Necesidad de Apoyo Psicológico” que demandan muchas de las personas que atendemos, derivadas de situaciones de miedo, estrés o angustia por situaciones vividas, resultados de la prueba...

3º.- Aunque la mayor parte de las personas que realizan consultas no se identifican como pertenecientes a un colectivo específico, hay que destacar que a lo largo de 2017, un **14%** de las consultas han sido realizadas por personas que se identificaban como **clientes de prostitución femenina** y un **8,2%** por personas que se identificaban como **homosexuales**.