

INFORME NARRATIVO ANUAL

1 de enero de 2016 – 31 de diciembre de 2016

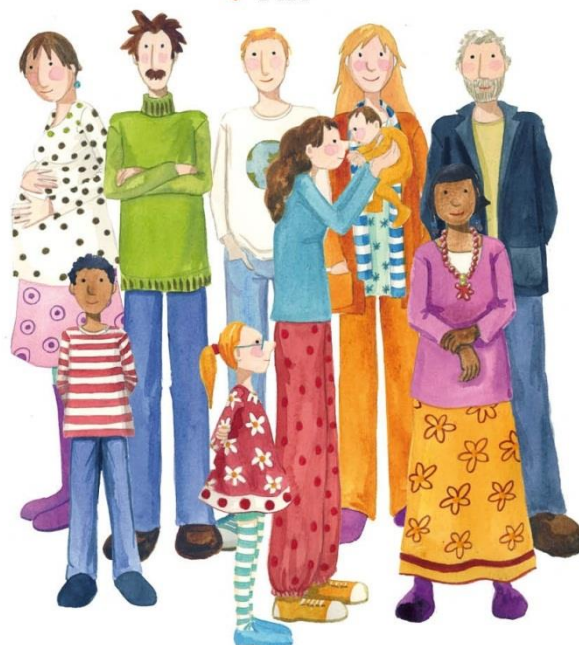
SERVICIO MULTICANAL DE INFORMACIÓN Y PREVENCIÓN DEL
VIRUS DE INMUNODEFICIENCIA HUMANA (VIH)

Servicio Multicanal de Información y Prevención del VIH

900 111 000

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

Confidencial, Anónimo, Gratuito



También consultas por e-mail: informacionvih@cruzroja.es

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN Y RESUMEN ANUAL
2. CUADRO RESUMEN DEL SERVICIO MULTICANAL DESDE EL INICIO DEL SERVICIO
3. CONSULTAS RESPONDIDAS A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO
4. CONSULTAS TELEFÓNICAS
 - Llamadas recibidas, atendidas y abandonadas
 - Consultas, confusión, molestar
 - 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: (Teléfono y Chat)
 - 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: (Teléfono y Chat)
 - 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

12. ANEXOS

Anexo I: Hoja de Registro de Llamadas.
Anexo II: Flujo de Llamadas y nivel de servicio.
Anexo III: Tablas, porcentajes y estadística
Anexo IV: Conclusiones: resumen anual

1. INTRODUCCIÓN

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

Desde entonces, hemos logrado **2.621.833 contactos** y alcanzado las **329.996 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 y Yahoorespuestas.

A partir del 1 de enero de 2014 se empezaron 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 del Servicio Multicanal, se puso en marcha la app para móvil

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

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

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 6 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 2016

Durante el año 2016, el Servicio Multicanal de Información y Prevención del VIH ha respondido un total de **45.063 consultas**, distribuidas en los siguientes canales:

Teléfono:	12.180 consultas
Web Conference (chat):	24.738 consultas
Correo electrónico:	1.774 consultas
Foros:	1.321 consultas
Facebook:	4.845 consultas
Twitter:	205 consultas

En cuanto al número de contactos establecidos por el Servicio, a lo largo de 2016, 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 **1.659.256 contactos**.

El perfil mayoritario de personas que utilizan el Servicio para realizar **consultas por teléfono o por chat responde al sexo masculino (73, 56%)**, siendo este perfil masculino mucho más acusado en el caso de las llamadas telefónicas (85%), que en el caso del chat (66%).

En cuanto a la edad, **la franja prioritaria si sumamos las consultas de ambos canales es la de edades comprendidas entre 26 y 35 años**, siendo esta la mayoritaria en el chat (más de un 44% 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 36% 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 (33,9%)

Twitter:

62% hombres; 38% mujeres. Franja de edad mayoritaria entre 25 y 34 años (30,1%)

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

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%

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 2016, 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 1.659.256 contactos, alcanzando un total de 2.621.833 contactos a través de todos los canales desde el inicio del Servicio.

PERIODO	TELÉFONO (llamadas atendidas)	WEB CONFERENCE (sesiones chat)	CORREO ELECTRÓNICO	FOROS	FACEBOOK (impresiones)	TWITTER (impresiones)	WEB (visitas)	TOTAL CANALES
2005/2006	18.627		163					18.790
2006/2007	21.097		271					21.368
2007/2008	19.791		514					20.305
2008/2009	22.208		653					22.861
2010	20.480		803					21.283
2011	20.884		1.120					22.004
2012	17.896	5.708	1.533	2.764	15.149	114		43.164
2013	16.142	18.303	2.487	6.426	45.160	682		89.200
2014	16.032	22.899	2.545	6.139	185.613	3.354	132.444	369.026
2015	15.165	24.168	2.191	6.541	191.361	1.935	93.215	334.576
2016	13.428	24.738	1.774	1.321	380.083	1.142.800	95.112	1.659.256
TOTAL	201.750	95.816	14054	23.191	817.366	1.148.885	320.771	2.621.833

En cuanto a las **consultas**, este año hemos alcanzado las **45.063**. Desde el comienzo del Servicio en Diciembre de 2005, hasta el día de hoy, se han atendido un total de **329.996** 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
2005/2006	17.627		163				17.790
2006/2007	20.097		271				20.368
2007/2008	18.791		514				19.305
2008/2009	20.498		653				21.151
2010	19.980		803				20.783
2011	19.580		1.120				20.700
2012	13.907	5.708	1.533	2.764	204		24.116
2013	13.080	18.303	2.487	6.426	2.210	29	42.535
2014	13.750	22.899	2545	5.565	2.967	127	47.853
2015	13.515	24.168	2.191	6.541	3.767	150	50.332
2016	12.180	24.738	1.774	1.321	4.845	205	45.063
TOTAL	183.005	95.816	14.054	22.617	13.993	511	329.996

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
TOTAL	14.054

Las informaciones más solicitadas en este año han estado relacionados con las siguientes cuestiones: **“Otras ITS”, “Masturbaciones/besos”, en tercer lugar “Resultados” y “Cuándo hacer la prueba” y por último “Fiabilidad de la prueba combinada”**

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 **546** (30,78%).

4. DATOS DE LAS LLAMADAS

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%	94,3%	3,3%	2,5%
TOTAL	220.261	201.750	16.890	1.621
	100%	91,60%	7,67%	0,74%

LLAMADAS RECIBIDAS, ATENDIDAS Y ABANDONADAS DURANTE EL AÑO 2016

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

Período	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas		Llamadas Abandonadas		Derivadas
1 enero 2016 a 31 diciembre 2016	14.245 100%	Espera < NSS	Espera >NSS	Espera >NSI	Espera < NSI	354 2,5%
		13.346 93,7%	82 0,6%	434 3,0%	29 0,2%	

Este año el Servicio ha recibido **14.245** llamadas, de las cuales se han atendido **13.428**.

De las **13.428** llamadas atendidas, **13.346 (93,7%) fueron contestadas en un tiempo inferior a 20 segundos**, que se define como **un Nivel de Servicio Superior (NSS < 20´)** y sólo 82 (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 (434), 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 2016, el nivel de servicio ha sido del **97,79%**

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

Periodo	Consulta	Molestar	Confusión	Total Atendidas
1º Trimestre	3.130	113	294	3.537
2º Trimestre	3.136	114	197	3.477
3º Trimestre	3.254	64	200	3.518
4º Trimestre	2.660	112	124	2.896
TOTAL	12.180	403	815	13.428

Distribución horaria de las llamadas a lo largo del día:

- **Mañanas: 8.777 llamadas, el 61,61% del total de llamadas recibidas.**
- **Tardes: 5.468 llamadas, el 38,39% del total de llamadas recibidas.**

Se contabilizan 3.309 llamadas más por las mañanas que por las tardes

Se han registrado **14 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
8 a 9h.	1
9 a 10h.	1.095
10 a 11h.	1.695
11 a 12h.	1.659
12 a 13h.	1.616
13 a 14h.	1.554
14 a 15h.	1.157
15 a 16h.	863
16 a 17h.	1.068
17 a 18h.	1.197
18 a 19h.	1.115
19 a 20h.	1.212
20 a 21h.	13
TOTAL	14.245

CONSULTAS, CONFUSIÓN, MOLESTAR.

Desde el inicio del Servicio de Atención Telefónica, distinguimos 3 tipos de llamadas recibidas: "consulta", "molestar" y "confusión". Presentamos a continuación el cuadro resumen correspondiente este año.

Periodo	Consulta	Molestar	Confusión	Total Atendidas
1° Trimestre	3.130	113	294	3.537
2° Trimestre	3.136	114	197	3.477
3° Trimestre	3.254	64	200	3.518
4° Trimestre	2.660	112	124	2.896
TOTAL	12.180	403	815	13.428

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.

¹ Anexo II: Informes del Nivel de Servicio Canal de Telefonía.

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.

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

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

PERIODO	WEB CONFERENCE (sesiones chat)
2012	5.708
2013	18.303
2014	22.899
2015	24.168
2016	24.738
TOTAL	114.222

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

2016	WEB CONFERENCE (sesiones chat)
Mañanas	12.209
Tardes	12.529

Durante este año han tenido lugar **320 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 **24.738 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 2016:

✓ **Seguidores totales: 4.378**

✓ **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 **380.083 impresiones***, con un total de **705** publicaciones.

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

✓ **Número de publicaciones: 705**

✓ **Nuevos seguidores: 284**

✓ **Consultas atendidas: 4.845**

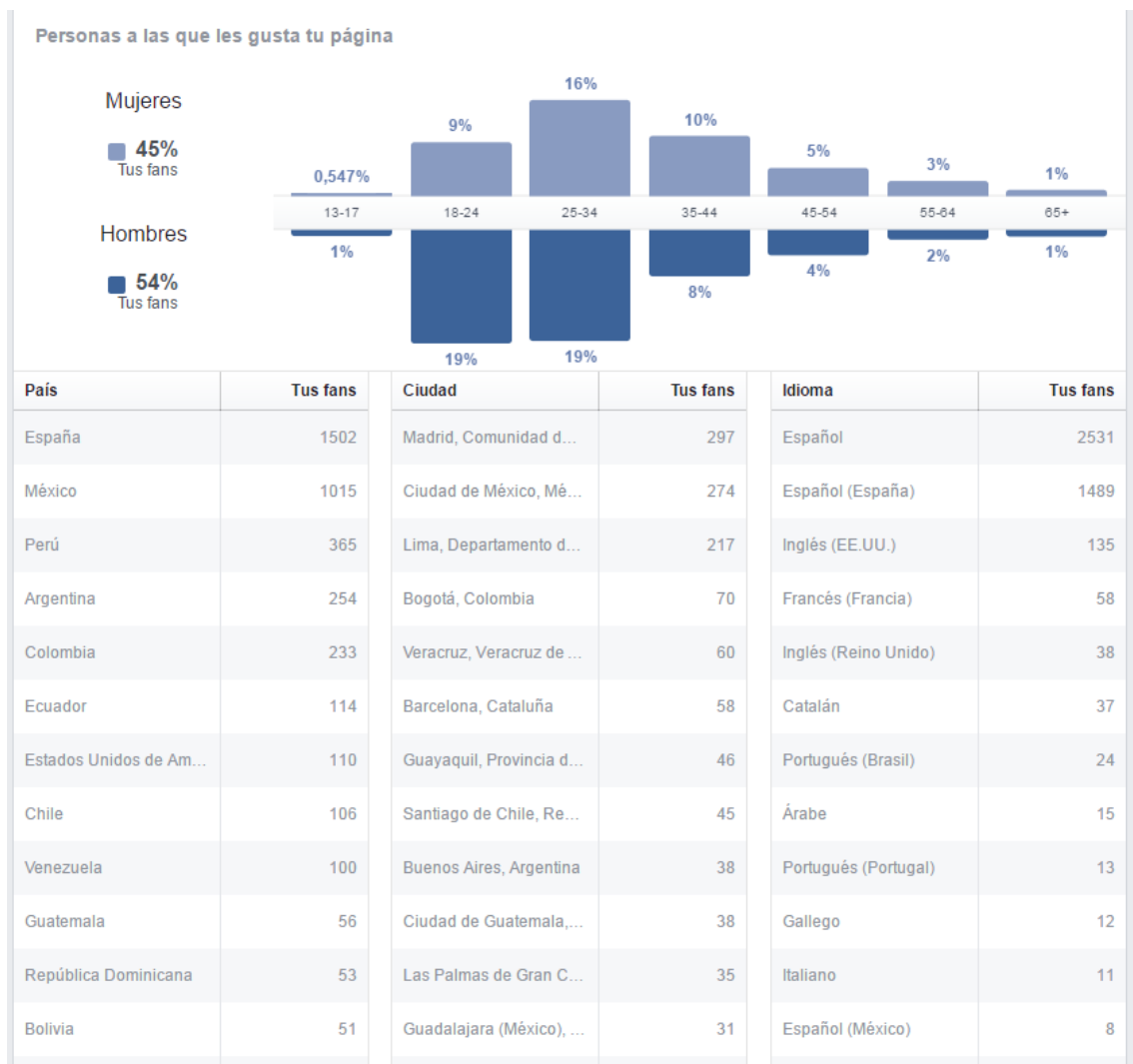
A continuación, pasamos a ofrecer información detallada sobre cada uno de estos puntos.

Nuevos seguidores: 284

En este año 2016 **se han sumado 284 nuevos seguidores** a nuestra página de Facebook, alcanzando los **4.378 seguidores**.

Datos demográficos

Mostramos un gráfico que contiene los datos demográficos (sexo, edad, país, ciudad e idiomas) de las **4.378 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 18 y 34 años (63%)**, seguido del grupo de edad comprendido **entre los 35 y 44 años (18%)**. Por lo que **el grueso de nuestros seguidores**, con un **81%**, 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**, los seguidores se ubican mayoritariamente en **Madrid** seguido de **Barcelona**.

Publicaciones con mayor alcance

A lo largo de todo el año 2016 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** (destacado en amarillo). Se trata de una publicación propia sobre “los riesgos que puede implicar practicar el annilingus” del pasado mes de diciembre.

19/12/2016 19:55		Por el contacto cotidiano con una persona VIH+, ya			1K		236		Promocionar publicación
18/12/2016 21:30		Los besos hacen que nuestro cuerpo libere hormon			1,2K		179		Promocionar publicación
17/12/2016 20:30		Las víctimas de una violación presentan un mayor ri			876		110		Promocionar publicación
16/12/2016 21:30		Recientemente se ha descubierto que hay una corr			1,2K		308		Promocionar publicación
16/12/2016 12:09		Servicio Multicanal de Información y Prevención del			371		203		Promocionar publicación
15/12/2016 20:24		La posibilidad de no adquirir el VIH es siempre muy			912		75		Promocionar publicación
14/12/2016 21:30		¿Lavarse después de la relación sexual reduce el ri			1,8K		122		Promocionar publicación
14/12/2016 15:29		Servicio Multicanal de Información y Prevención del			409		153		Promocionar publicación
13/12/2016 20:45		En el beso negro, para la persona activa, no hay rie			2,1K		5910		Promocionar publicación
13/12/2016 15:27		La sífilis rebrota con fuerza: las bacterias actuales s			1,8K		134		Promocionar publicación
12/12/2016 19:58		Cuando se usan de forma correcta, los preservativos			2K		187		Promocionar publicación
12/12/2016 14:50		Corre a por tu entrada...			201		30		Promocionar publicación

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



Servicio Multicanal de Información y Prevención del VIH 900 111 000

Publicado por Juan Carlos Martínez [?] · 13 de diciembre de 2016 a las 20:45 ·

En el beso negro, para la persona activa, no hay riesgo de infección o reinfección para el VIH. El riesgo podría existir si se hace después de una penetración, por las heridas o restos de sangre que pueda haber. Sin embargo, si es una vía de transmisión para otras infecciones como parásitos intestinales o hepatitis A ...También habría riesgo si existieran lesiones sangrantes (fístulas o hemorroides). Para la persona pasiva, quien lo recibe, no habría riesgo puesto que la saliva no tiene capacidad infecciosa suficiente. No obstante, hay que saber que la saliva si puede transmitir otra ITS (Infecciones de Transmisión Sexual), como: sífilis, gonorrea, herpes, clamidia... Imagen: Hemorrane.



2090 Personas alcanzadas

10 Reacciones, comentarios y veces que se ha compartido

6 Me gusta	5 En la publicación	1 En veces compartido
1 Me asombra	1 En la publicación	0 En veces compartido
2 Comentarios	2 En la publicación	0 En el contenido compartido
1 Veces que se ha compartido	0 En la publicación	1 En el contenido compartido

59 Clics en publicaciones

33 Visualizaciones de fotos	0 Clics en el enlace	26 Otros clics
---------------------------------------	--------------------------------	--------------------------

COMENTARIOS NEGATIVOS

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

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 tercer trimestre:

- ✓ **Seguidoras totales: 2.637**
- ✓ **Nuevas seguidoras: 730**
- ✓ **Consultas atendidas: 205**
- ✓ **Contactos: 1.142.800** impresiones *(recogida de datos modificada a partir de enero de 2016, 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 472 ocasiones** por distintas usuarias.

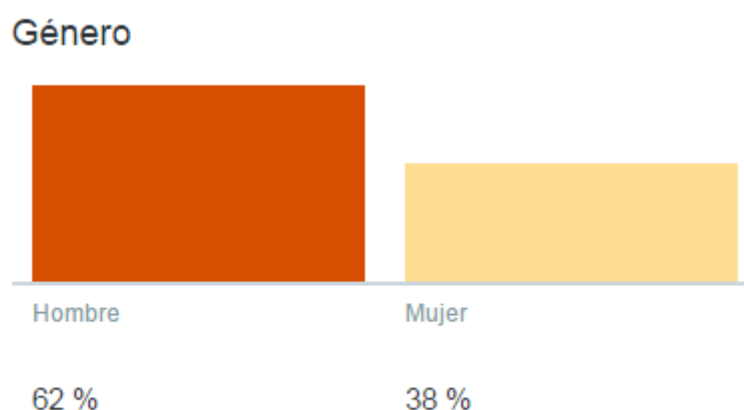
A continuación, recogemos la información detallada sobre cada uno de estos puntos.

SEGUIDORAS

En este año **contamos con 730 nuevas personas/cuentas seguidoras**, lo que supone un **total de 2.637** al finalizar el año.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Según datos de las analíticas de Twitter, el **62%** las cuentas que nos siguen son de **hombres** y el **38%** de **mujeres**. Aunque estos datos deben considerarse meramente orientativos puesto que existen muchos perfiles en los que no se registra esta información.



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.

País

Nombre de país	% de la audiencia
España	58 % 
México	12 % 
Venezuela	7 % 
Argentina	4 % 
Colombia	4 % 
Ecuador	3 % 
Chile	2 % 
Estados Unidos	1 % 
Perú	1 % 
Panamá	1 % 

Dentro del ámbito estatal, observamos, al igual que ocurre en la red Facebook, que el **mayor número de personas que nos siguen procediendo 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

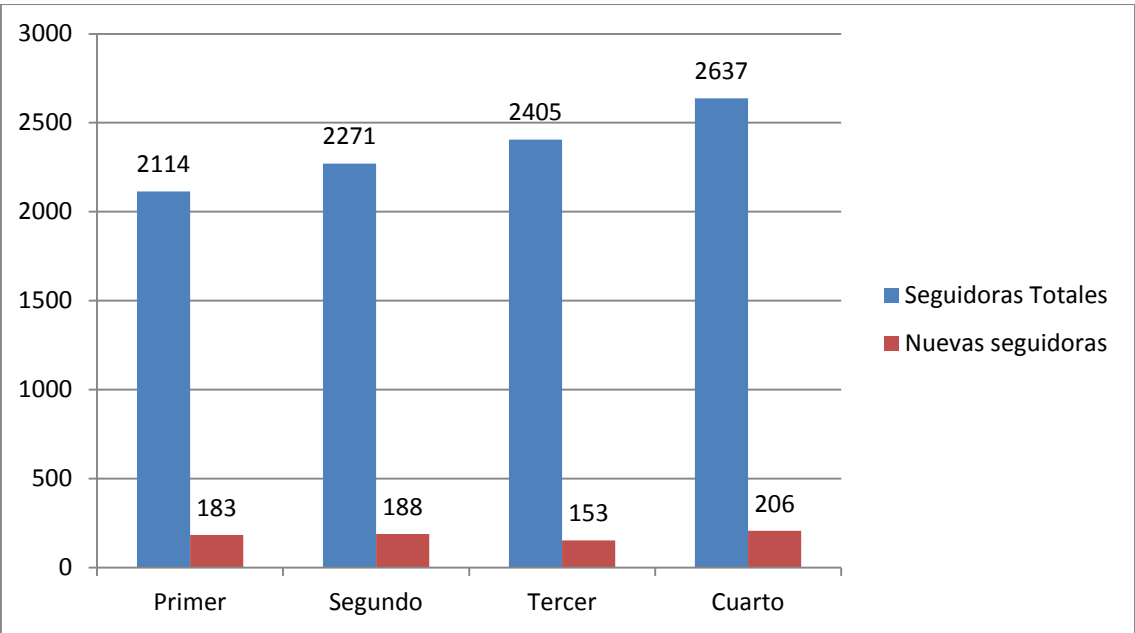
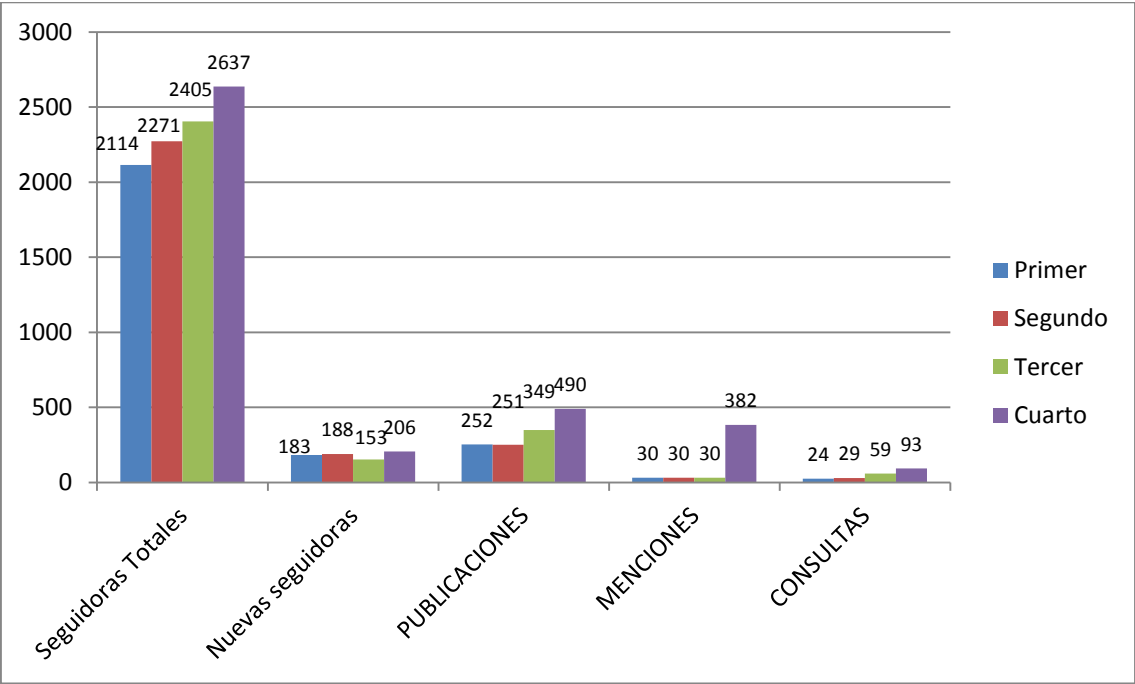
Las publicaciones realizadas desde el Servicio durante este periodo **han sido un total de 1.342**.

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 14 de junio del 2012, el Servicio Multicanal de Información y Prevención del VIH se registró en dos 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 dos foros, desde que comenzamos a colaborar, es que hemos llegado a las **22.843 consultas atendidas**. En 2016 se han atendido **1.321 consultas**.

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.
- **“Onmeda” foro sobre VIH y Sida**, desde el 26/05/2016, colaboramos en dar respuesta a las preguntas y dudas que nos plantean en este foro.

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, han sido al menos 1.916 las 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
2016	1.099

Desde el inicio de esta colaboración, hemos alcanzado este año las **16.267** consultas.



SERVICIO
MULTICANAL
DE INFORMACIÓN
Y PREVENCIÓN DEL
VIH
900 111 000

Cruz Roja Española Nivel 7

Modificar preferencias

73.919
Puntos

23%
Mejores respuestas

16.267
Respuestas

Los mejores

En Enfermedades de transmisión sexual Mejores Respuestas

1  **Cruz Roja Española** 3.565

Los mejores

En Enfermedades Mejores Respuestas

1  **Cruz Roja Española** 3.664

✓ ACTIVIDAD EN EL SITE: "TODOEXPERTOS.COM"

AÑO	CONSULTAS CONTESTADAS
2016	214

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 1.826 seguidores/as** (296 más que el año anterior).

Desde el comienzo de la colaboración con Todoexpertos, hemos atendido **6.576 consultas**.



todoexpertos

Salud

VIH

1.452 seguidores

SIGUIENDO PREGUNTAR

COMPARTIR

RESUMEN PREGUNTAS RESPUESTAS EXPERTOS SEGUIDORES

MEJORES EXPERTOS ÚLTIMOS 100 DÍAS

 Cruz Roja Española Servicio de Información de VIH 12,5K

MEJORES EXPERTOS TOTAL

 Cruz Roja Española Servicio de Información de VIH 381K

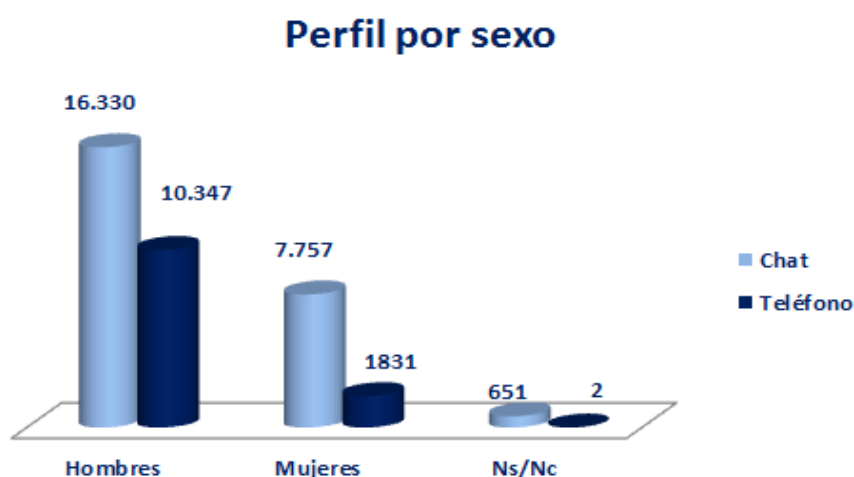
✓ **ACTIVIDAD EN EL SITE “ONMEDA”:** 8 consultas respondidas.

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	10.347	84,95%	16.330	66,01%
MUJER	1.831	15,03%	7.757	31,36%
NS/NC	2	0,02%	651	2,63%
TOTAL	12.180	100%	24.738	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 (30,81%). **Las personas de 30 o menos años representan el 42,12% del total de las personas que consultaron a través del teléfono** (que declararon su edad) **y las mayores de 30 años el 57,67%** (que declararon su edad). Un 0,23% corresponde a llamadas en las que no se identificó la edad.

EDAD	LLAMADAS	PORCENTAJE
MENORES DE 16	42	0,34%
ENTRE 17 y 18	110	0,90%
ENTRE 19 y 22	634	5,21%
ENTRE 23 y 25	987	8,10%
ENTRE 26 y 30	3356	27,55%
ENTRE 31 y 35	2159	17,73%
ENTRE 36 y 45	3753	30,81%
MAYORES DE 45	1111	9,12%
NS/NC	28	0,23%
TOTAL	12180	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 (27,97%)**.

Si consideramos el conjunto de **las consultas de las personas de 30 años o menos edad** observamos que **representan el 56,25 % 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 **40,12%** de las sesiones (en que se identificó la edad).

En 675 sesiones, las personas no declararon su edad (2,73%).

EDAD	SESIONES	PORCENTAJE
MENORES DE 16	227	0,92%
ENTRE 17 y 18	689	2,79%
ENTRE 19 y 22	3313	13,39%
ENTRE 23 y 25	2989	12,08%
ENTRE 26 y 30	6919	27,97%
ENTRE 31 y 35	4003	16,18%
ENTRE 36 y 45	4866	19,67%
MAYORES DE 45	1057	4,27%
NS/NC	675	2,73%
TOTAL	24738	100%

SEGÚN LA PROVINCIA

Tanto en el Servicio Telefónico como en el Chat, la provincia de Madrid es la más destacada con 2.487 llamadas y 2.524 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, 151 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 **20,42%** del total en este año.

Las provincias que siguen a Madrid en número de consultas son **Albacete** (9,61%), **Barcelona** (8,11%) y **Alicante** (6,56%) destacamos también, que se han hecho **151** llamadas desde el **Extranjero** (1,24%).

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

PROVINCIA	LLAMADAS	PORCENTAJE
A CORUÑA	192	1,58%
ALBACETE	1170	9,61%
ALICANTE	799	6,56%
ALMERÍA	321	2,64%
ARABA/ALAVA	46	0,38%
ASTURIAS	127	1,04%
ÁVILA	60	0,49%
BADAJOS	140	1,15%
BALEARES	175	1,44%
BARCELONA	988	8,11%
BIZKAIA/VIZCAYA	180	1,48%
BURGOS	141	1,16%
CÁCERES	87	0,71%
CÁDIZ	231	1,90%
CANTABRIA	227	1,86%
CASTELLON	138	1,13%
CEUTA	40	0,33%
CIUDAD REAL	258	2,12%
CORDOBA	253	2,08%
CUENCA	86	0,71%
GIPUZKOA	159	1,31%
GIRONA	134	1,10%
GRANADA	278	2,28%
GUADALAJARA	112	0,92%
HUELVA	68	0,56%
HUESCA	44	0,36%
JAÉN	174	1,43%
LA RIOJA	69	0,57%

PROVINCIA	LLAMADAS	PORCENTAJE
LAS PALMAS	300	2,46%
LEON	70	0,57%
LLEIDA	101	0,83%
LUGO	108	0,89%
MADRID	2487	20,42%
MALAGA	321	2,64%
MELILLA	22	0,18%
MURCIA	225	1,85%
NAVARRA	86	0,71%
OURENSE	56	0,46%
PALENCIA	23	0,19%
PONTEVEDRA	89	0,73%
SALAMANCA	79	0,65%
SEGOVIA	45	0,37%
SEVILLA	307	2,52%
SORIA	12	0,10%
TARRAGONA	135	1,11%
TENERIFE	131	1,08%
TERUEL	24	0,20%
TOLEDO	71	0,58%
VALENCIA	328	2,69%
VALLADOLID	125	1,03%
ZAMORA	26	0,21%
ZARAGOZA	155	1,27%
EXTRANJERO	151	1,24%
SIN REGISTRAR	6	0,05%
TOTAL	12180	100%

WEB CONFERENCE

Las provincias que siguen a **Madrid** (10,20%) en número de consultas son **Barcelona** (8,48%), **Ciudad Real** (3,04%), **Castellón** (2,94%) y **Cádiz** (2,79%) y destacar también, que se han atendido **5.475 sesiones desde el Extranjero (22,13%)**.

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

PROVINCIA	SESIONES	PORCENTAJES
A CORUÑA	585	2,36%
ALBACETE	317	1,28%
ALICANTE	297	1,20%
ALMERÍA	287	1,16%
ARABA/ÁLAVA	116	0,47%
ASTURIAS	252	1,02%
ÁVILA	251	1,01%
BADAJOS	401	1,62%
BALEARES	561	2,27%
BARCELONA	2099	8,48%
BIZKAIA/VIZCAYA	165	0,67%
BURGOS	561	2,27%
CÁCERES	554	2,24%
CÁDIZ	691	2,79%
CANTABRIA	163	0,66%
CASTELLON	728	2,94%
CEUTA	22	0,09%
CIUDAD REAL	753	3,04%
CORDOBA	603	2,44%
CUENCA	448	1,81%
GIPUZKOA	265	1,07%
GIRONA	487	1,97%
GRANADA	439	1,77%
GUADALAJARA	241	0,97%
HUELVA	206	0,83%
HUESCA	132	0,53%
JAÉN	167	0,68%
LA RIOJA	140	0,57%

PROVINCIA	SESIONES	PORCENTAJES
LAS PALMAS	293	1,18%
LEON	161	0,65%
LLEIDA	103	0,42%
LUGO	98	0,40%
MADRID	2524	10,20%
MALAGA	213	0,86%
MELILLA	29	0,12%
MURCIA	325	1,31%
NAVARRA	194	0,78%
OURENSE	147	0,59%
PALENCIA	73	0,30%
PONTEVEDRA	200	0,81%
SALAMANCA	179	0,72%
SEGOVIA	113	0,46%
SEVILLA	345	1,39%
SORIA	97	0,39%
TARRAGONA	202	0,82%
TENERIFE	179	0,72%
TERUEL	78	0,32%
TOLEDO	166	0,67%
VALENCIA	500	2,02%
VALLADOLID	159	0,64%
ZAMORA	62	0,25%
ZARAGOZA	183	0,74%
EXTRANJERO	5475	22,13%
SIN REGISTRAR	6	0,02%
TOTAL	24738	97,16%

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, **5.927 en el Chat** frente a **470 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 **México (56)**, **Colombia (37)**, **Italia (33)**, **Argentina (30)**, **Marruecos (23)** y **Venezuela (26)**. En el caso del Chat, las consultas más frecuentes han sido de personas originarias de **México (1.715)**, **Colombia (779)**, **Argentina (617)**, **Perú (569)**, **Chile (380)** y **Venezuela (355)**.

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	4	0,03%
ANDORRA	1	0,01%
ARGELIA	2	0,02%
ARGENTINA	30	0,25%
BAHREIN	1	0,01%
BELGICA	1	0,01%
BOLIVIA	2	0,02%
BRASIL	20	0,16%
BULGARIA	3	0,02%
CAMERUN	1	0,01%
CANADA	2	0,02%
CHILE	14	0,11%
CHINA	10	0,08%
COLOMBIA	37	0,30%
COSTA DE MARFIL	1	0,01%
COSTA RICA	12	0,10%
CROACIA	1	0,01%
CUBA	19	0,16%
DOMINICA	2	0,02%
ECUADOR	23	0,19%
EL SALVADOR	1	0,01%
ESPAÑA	11707	96,12%

ESTADOS UNIDOS	11	0,09%
FRANCIA	19	0,16%
GUATEMALA	6	0,05%
GUINEA EC.	3	0,02%
HONDURAS	6	0,05%
HUNGRIA	1	0,01%
INDIA	1	0,01%
IRAN	6	0,05%
ITALIA	33	0,27%
MARRUECOS	23	0,19%
MEXICO	56	0,46%
NIGERIA	2	0,02%
PAISES BAJOS	3	0,02%
PAKISTAN	1	0,01%
PANAMA	2	0,02%
PARAGUAY	5	0,04%
PERU	18	0,15%
POLONIA	1	0,01%
PORTUGAL	4	0,03%
R.DOMINICANA	4	0,03%
REINO UNIDO	7	0,06%
RUMANIA	16	0,13%
RUSIA	5	0,04%
SENEGAL	3	0,02%
SIRIA	1	0,01%
SUECIA	2	0,02%
SUIZA	3	0,02%
TAILANDIA	3	0,02%
TUNEZ	1	0,01%
UCRANIA	3	0,02%
URUGUAY	7	0,06%
VENEZUELA	26	0,21%
VIET-NAM	1	0,01%
SIN REGISTRAR	3	0,02%
TOTAL	12180	100%

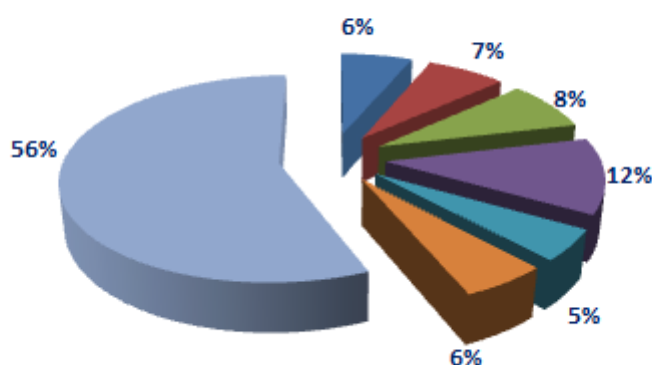
El **96,12%** de las llamadas telefónicas siguen procediendo de personas españolas. Este dato se repite desde los inicios del Servicio en todos los informes trimestrales.

Las consultas más numerosas (sin tener en cuenta a España), han sido las procedentes de **México, Colombia, Italia y Argentina.**

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

Países (excluyendo España)

■ Argentina ■ Italia ■ Colombia ■ México ■ Marruecos ■ Venezuela ■ Otros



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 **73,56%** 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** (7,08%), **Colombia** (3,15%), **Argentina** (2,49%), **Perú** (2,30%), **Chile** (1,54%) y **Venezuela** (1,44%).

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.

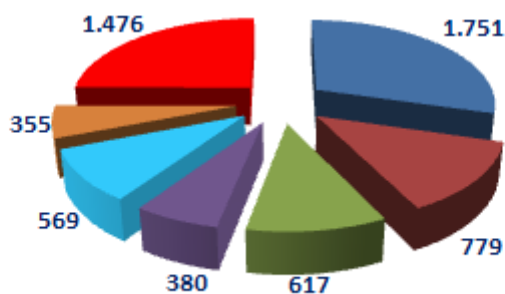
PAÍS DE ORIGEN	SESIONES	PORCENTAJE
ALEMANIA	4	0,02%
ANDORRA	2	0,01%
ARGELIA	3	0,01%
ARGENTINA	617	2,49%
ARMENIA	2	0,01%
AUSTRALIA	2	0,01%
AZERBAIYAN	1	0,00%
BELGICA	6	0,02%
BELICE	1	0,00%
BOLIVIA	80	0,32%
BRASIL	26	0,11%
CABO VERDE	1	0,00%
CANADA	5	0,02%
CHILE	380	1,54%
CHINA	5	0,02%
CHIPRE	1	0,00%
COLOMBIA	779	3,15%
CONGO	4	0,02%
COREA(Rep.)	1	0,00%
COSTA DE MARFIL	2	0,01%
COSTA RICA	73	0,30%
CUBA	18	0,07%
DINAMARCA	4	0,02%
DOMINICA	59	0,24%
ECUADOR	293	1,18%
EL SALVADOR	52	0,21%
ESLOVAQUIA	1	0,00%
ESLOVENIA	1	0,00%
ESPAÑA	18197	73,56%
ESTADOS UNIDOS	142	0,57%
ETIOPIA	2	0,01%
FILIPINAS	1	0,00%
FRANCIA	33	0,13%
GEORGIA	1	0,00%
GRECIA	3	0,01%
GUATEMALA	185	0,75%
GUINEA BISSAU	1	0,00%
GUINEA CONAKRY	1	0,00%
GUINEA EC.	2	0,01%
GUYANA	1	0,00%
HAITI	2	0,01%
HONDURAS	105	0,42%
IRLANDA	3	0,01%
ISRAEL	2	0,01%
ITALIA	19	0,08%
JAPON	4	0,02%

PAÍS DE ORIGEN	SESIONES	PORCENTAJE
LETONIA	1	0,00%
LIBANO	2	0,01%
LITUANIA	1	0,00%
MARRUECOS	11	0,04%
MAURITANIA	1	0,00%
MEXICO	1751	7,08%
NGWANE	1	0,00%
NICARAGUA	39	0,16%
PAISES BAJOS	7	0,03%
PANAMA	67	0,27%
PARAGUAY	34	0,14%
PERU	569	2,30%
POLONIA	3	0,01%
PORTUGAL	9	0,04%
R.DOMINICANA	63	0,25%
REINO UNIDO	21	0,08%
RUMANIA	4	0,02%
RUSIA	7	0,03%
SENEGAL	5	0,02%
SIRIA	1	0,00%
SUIZA	3	0,01%
TANZANIA	1	0,00%
UCRANIA	1	0,00%
URUGUAY	39	0,16%
VENEZUELA	355	1,44%
ZIMBABWE	1	0,00%
SIN REGISTRAR	614	2,48%
TOTAL	24738	100%

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

Sesiones por país (excluyendo España)

■ México ■ Colombia ■ Argentina ■ Chile ■ Perú ■ Venezuela ■ Otros



IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE REALIZA LA CONSULTA

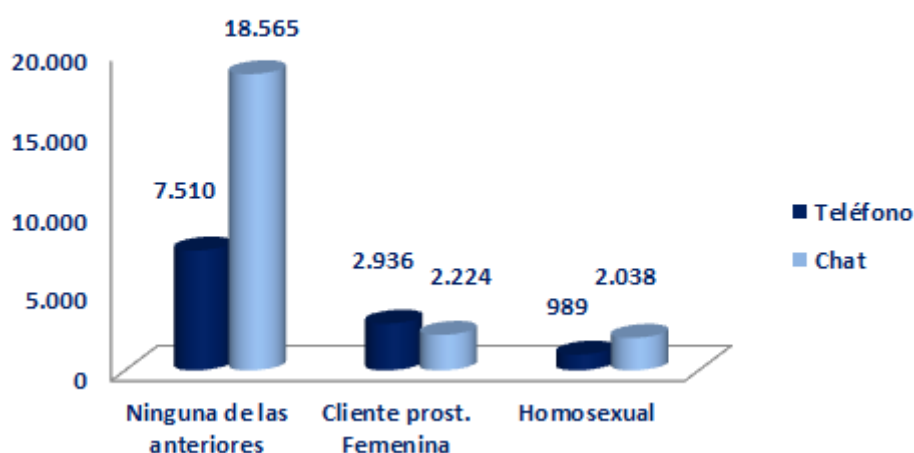
Este dato se recoge en función de la información que de manera espontánea aporta la persona que llama. Es decir, que no se pregunta expresamente.

En ambos canales el porcentaje de consultas más elevado es el de **“Ninguna de las anteriores”**, representando el **61,66%** del total de llamadas recibidas en el **servicio telefónico** y el **75,05%** del total de **sesiones de chat**. Hay que tener en cuenta que en esta categoría se incluyen a todas las personas que consultan sobre temas referidos a prácticas sexuales entre personas que no sean específicamente homosexuales.

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.

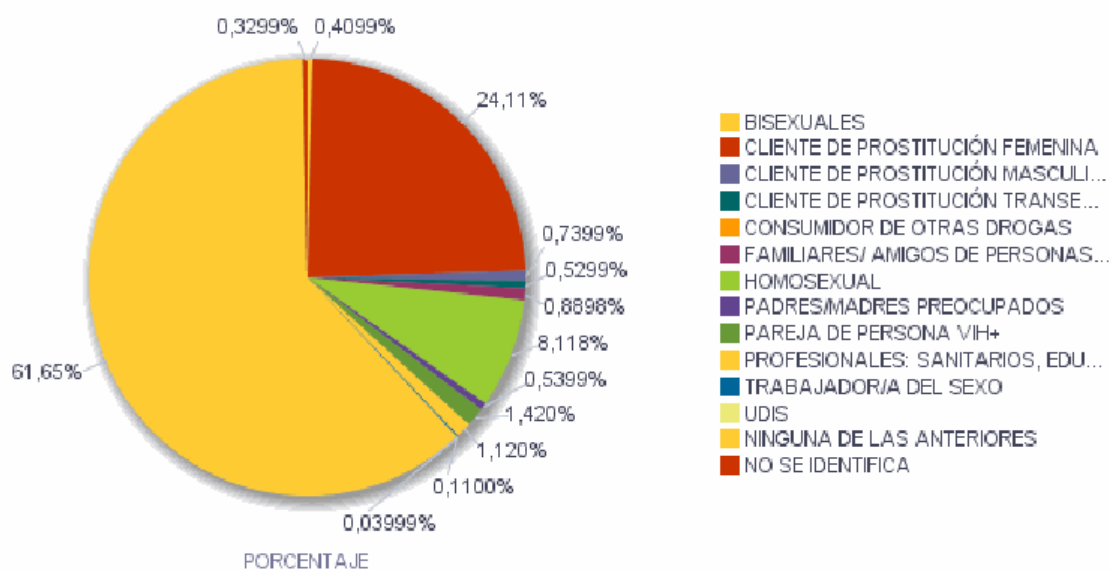
Se identifica como...



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	50	0,41%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN FEMENINA	2936	24,11%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN MASCULINA	90	0,74%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN TRANSEXUAL	64	0,53%
CONSUMIDOR DE OTRAS DROGAS	0	0,00%
FAMILIARES/ AMIGOS DE PERSONAS VIH+	108	0,89%
HOMOSEXUAL	989	8,12%
PADRES/MADRES PREOCUPADOS	66	0,54%
PAREJA DE PERSONA VIH+	173	1,42%
PROFESIONALES: SANITARIOS, EDUCADORES...	136	1,12%
TRABAJADOR/A DEL SEXO	13	0,11%
UDIS	5	0,04%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	7510	61,66%
NO SE IDENTIFICA	40	0,33%
TOTAL	12180	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: **84,95% de hombres y 15,03% 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 57,90% de las consultas de los hombres y el 82,85% 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	44	0,43%	6	0,33%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN FEMENINA	2874	27,78%	62	3,39%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN MASCULINA	78	0,75%	12	0,66%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN TRANSEXUAL	62	0,60%	2	0,11%
CONSUMIDOR DE OTRAS DROGAS	0	0,00%	0	0,00%
FAMILIARES/ AMIGOS DE PERSONAS VIH+	61	0,59%	47	2,57%
HOMOSEXUAL	975	9,42%	14	0,76%
PADRES/MADRES PREOCUPADOS	20	0,19%	46	2,51%
PAREJA DE PERSONA VIH+	137	1,32%	36	1,97%
PROFESIONALES: SANITARIOS, EDUCADORES...	61	0,59%	75	4,10%
TRABAJADOR/A DEL SEXO	4	0,04%	9	0,49%
UDIS	5	0,05%	0	0,00%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	5991	57,90%	1517	82,85%
NO SE IDENTIFICA	35	0,34%	5	0,27%
TOTAL	10347	100%	1831	100%

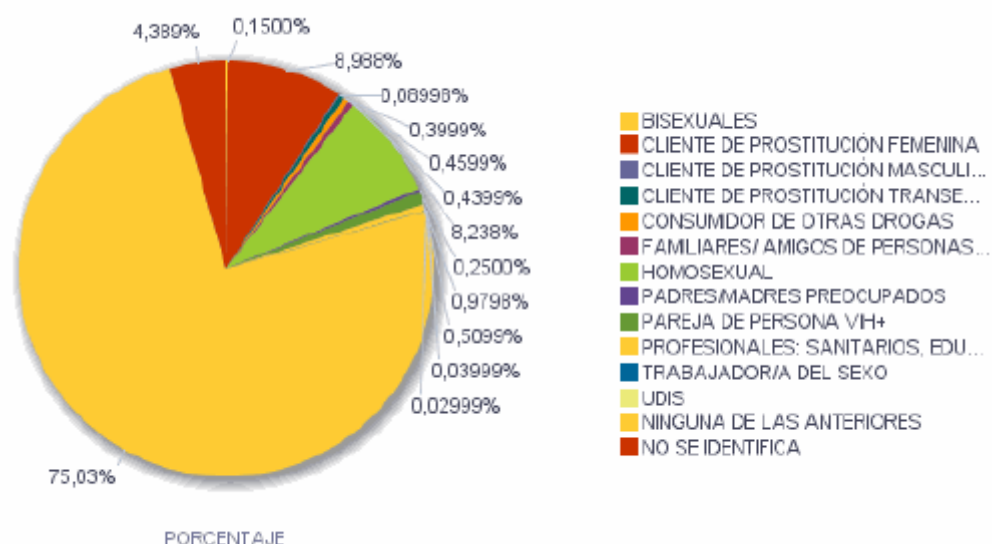
WEB CONFERENCE

Como explicamos en el caso de las llamadas, el objetivo de identificar las características de las personas que acceden al servicio de Web Conference es el de poder identificar a diferentes grupos de población que recurren al chat del Servicio Multicanal.

Siguiendo 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.

Como comentamos en el caso de las llamadas, la categoría **“Ninguna de las anteriores”** recoge las consultas realizadas por personas que no nos describen ninguna práctica ni otros datos que nos permita identificar a la persona en alguna de las demás categorías establecidas, por ejemplo cuando describen prácticas sexuales entre personas de distinto sexo.

SESIÓN REALIZADA POR	SESIONES	PORCENTAJE
BISEXUALES	37	0,15%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN FEMENINA	2224	8,99%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN MASCULINA	22	0,09%
CLIENTE DE PROSTITUCIÓN TRANSEXUAL	98	0,40%
CONSUMIDOR DE OTRAS DROGAS	115	0,46%
FAMILIARES/ AMIGOS DE PERSONAS VIH+	108	0,44%
HOMOSEXUAL	2038	8,24%
PADRES/MADRES PREOCUPADOS	61	0,25%
PAREJA DE PERSONA VIH+	243	0,98%
PROFESIONALES: SANITARIOS, EDUCADORES...	125	0,51%
TRABAJADOR/A DEL SEXO	10	0,04%
UDIS	7	0,03%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	18565	75,05%
NO SE IDENTIFICA	1085	4,39%
TOTAL	24738	100%



La distribución de las personas usuarias de las que podemos saber el sexo, en la Web Conference, ha sido la siguiente: 66,01% de hombres y 31,36% 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 **93,76%** 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 **651** 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 IV.*

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	1,24%
CHAT	1,18%

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 **151** consultas de personas que viven con el VIH, lo que representa el **1,24%** del total de las consultas atendidas.

¿SE IDENTIFICA COMO VIH?	LLAMADAS	PORCENTAJE
NO SE IDENTIFICA	12029	98,76%
SI	151	1,24%
TOTAL	12180	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 293 consultas de personas que viven con el VIH, lo que representa el **1,18%** del total de las consultas atendidas.

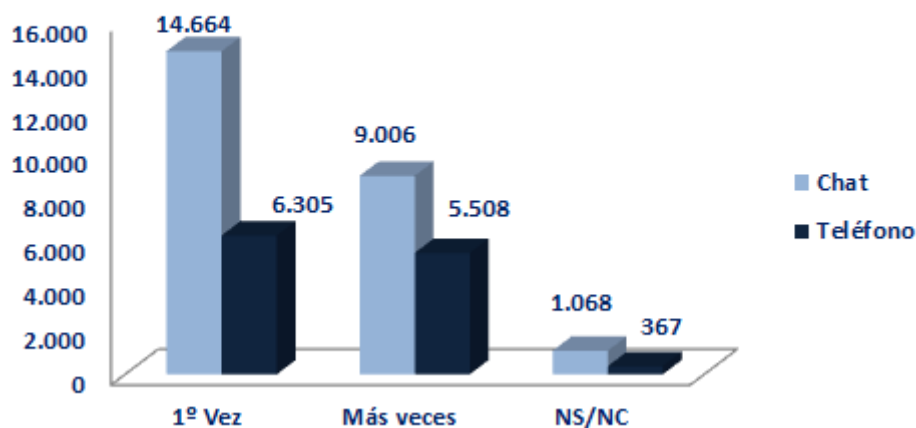
¿SE IDENTIFICA COMO VIH?	SESIONES	PORCENTAJE
NO SE IDENTIFICA	24445	98,82%
SI	293	1,18%
TOTAL	24738	100%

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

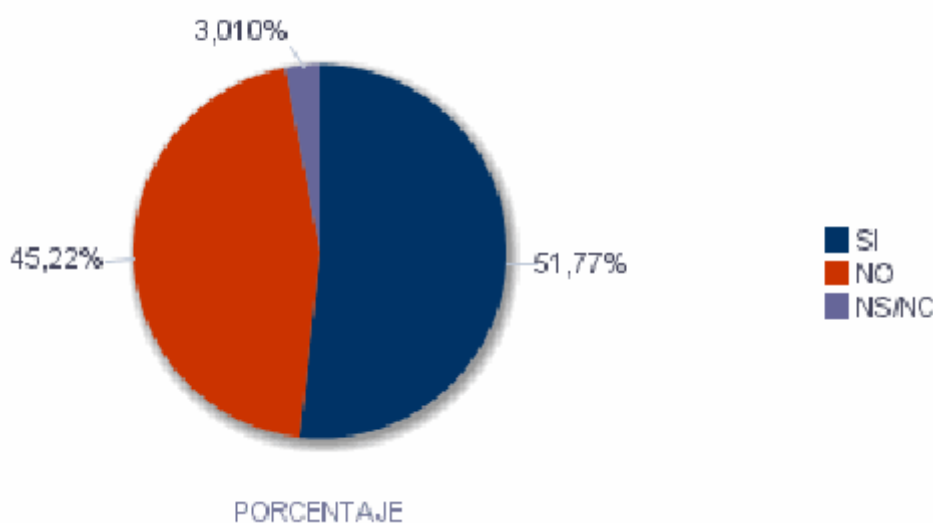
Frecuencia de utilización del servicio



TELÉFONO

Este año, el **51,77%** de las personas que llamaron, manifestaron que utilizaban por primera vez el Servicio de Información Telefónica.

PRIMERA VEZ QUE LLAMA	LLAMADAS	PORCENTAJE
SI	6305	51,77%
NO	5508	45,22%
NS/NC	367	3,01%
TOTAL	12180	100%



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.

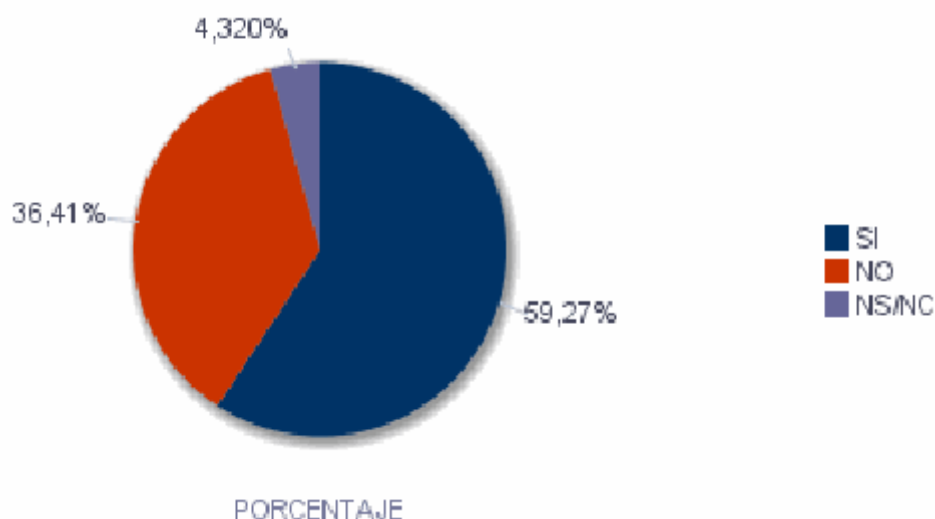
Recordamos que 12.180 es el número de consultas y no de usuarios/as. No obstante, a partir de los datos que las personas nos aportan, podemos afirmar que al menos **6.305** personas que nos llamaron, han manifestado haber utilizado por primera vez el Servicio Telefónico Multicanal durante el año evaluado en este informe (hay que recordar que 55 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 **36,41%**. A su vez, en el **59,28%** de las consultas, declararon que era la primera vez que contactaban con el Servicio. Podemos afirmar, por tanto, que al menos **14.664** 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 1.068 no se expresaron en ningún sentido).

PRIMERA VEZ QUE CHATEA	SESIONES	PORCENTAJE
SI	14664	59,28%
NO	9006	36,41%
NS/NC	1068	4,32%
TOTAL	24738	100%

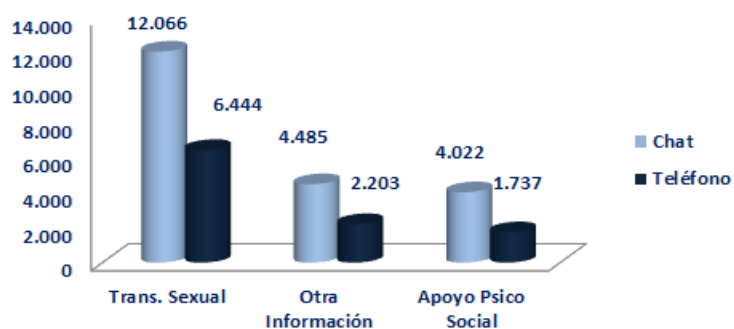
Se pueden observar los datos anteriores en el siguiente gráfico circular.



MOTIVO DE LA CONSULTA

Si nos centramos en los motivos de la consulta, más de 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.

Principales motivos de consulta



TELÉFONO

La transmisión sexual sigue siendo el motivo principal por el que se produce la llamada, alcanzando algo más de la mitad del total de las consultas realizadas **(52,91%)**.

Siguiendo también la línea de los anteriores años, el 81,70% 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, la masturbación y la penetración.

Por su parte, las prácticas sexuales homosexuales han constituido el **18,30%** 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 **6.444**

El total del apartado de Transmisión Sexual se hace, como todos los demás, en relación a la totalidad de las consultas recibidas: **12.180**

LLAMADAS Y % DEL TOTAL	%	MOTIVO CONSULTA	PRÁCTICA
16	1,36%	Anilingus	Transmisión Sexual Homosexual
48	4,07%	Besos	
22	1,87%	Cunnilingus	
375	31,81%	Fellatio	
319	27,06%	Masturbación	
58	4,92%	Otros transmisión Sexual Homosexual	
259	21,97%	Penetración anal	
82	6,96%	Rotura de preservativo	
1179 (18,30%)		TOTAL Transmisión Sexual Homosexual	
31	0,59%	Anilingus	Transmisión Sexual Heterosexual
202	3,84%	Besos	
353	6,70%	Cunnilingus	
2175	41,31%	Fellatio	
512	9,72%	Masturbación	
100	1,90%	Otros transmisión Sexual Heterosexual	
1560	29,63%	Penetración anal-vaginal	
332	6,31%	Rotura de preservativo	
5265 (81,70%)		TOTAL Transmisión Sexual Heterosexual	
TOTAL TRANSMISIÓN SEXUAL 6444 (52,91%)			

11	1,04%	Animales (picaduras, mordeduras ...)	Transmisión Sanguínea
39	3,68%	Compartir otro material de consumo de drogas	
9	0,85%	Donaciones o transfusiones de sangre	
911	85,94%	Exposición casual	
73	6,89%	Material de inyección	
17	1,60%	Tatuajes, piercing, etc.	
TOTAL TRANSMISIÓN SANGUÍNEA 1060 (8,70%)			

17	2,35%	Analíticas rutinarias	Vida Cotidiana
79	10,91%	Bares	
101	13,95%	Besos sociales / apretón de manos ...	
21	2,90%	Intervenciones médicas	
75	10,36%	Peluquerías / Centros de Estética	
104	14,36%	WC públicos	
327	45,17%	Otros vida cotidiana	
TOTAL VIDA COTIDIANA 724 (5,94%)			

2	100,00%	Otros transmisión vertical	Transmisión Vertical
TOTAL TRANSMISIÓN VERTICAL 2 (0,02%)			
3	60,00%	En Centros Sanitarios	Denuncia Discriminación
1	20,00%	En el trabajo	
1	20,00%	Otros denuncia discriminación	
TOTAL DENUNCIA DISCRIMINACIÓN 5 (0,04%)			

781	44,96%	Persona con necesidad de apoyo crónico	Necesidad Apoyo Psicosocial
503	28,96%	Persona con necesidad de apoyo puntual	
453	26,08%	Persona con posibles trastornos psicológicos	
TOTAL NECESIDAD APOYO PSICOSOCIAL 1737 (14,26%)			

9	0,41%	Datos estadísticos	Otra Información
145	6,58%	Fiabilidad del preservativo	
1280	58,10%	Verificar informaciones obtenidas por otros medios	
6	0,27%	Viajes con VIH+	
763	34,63%	Otros otra información	
TOTAL OTRA INFORMACIÓN 2203 (18,09%)			
5	100,00%	Sin codificar	Sin Codificar
TOTAL DE LLAMADAS 12180 (100%)			

El **segundo motivo más consultado ha sido el de “Otra información”** obteniendo un porcentaje del **18,09%**, del total de las consultas. En concreto “Verificar informaciones obtenidas por otros medios” y “Otros otra información”.

El **tercer motivo de consulta este año ha sido “Necesidad de apoyo psico social” (14,26%)** del total de las consultas. Los datos que se desprenden en este periodo son que dentro de esta categoría, las consultas que corresponden a personas con demandas de apoyo crónico, son más de la mitad de las consultas que demandan apoyo psicosocial. Este perfil hace referencia a personas que necesitan el apoyo de profesionales en salud mental, asociándose muchas veces con trastornos de estrés leve o moderado, de trastornos obsesivos compulsivos, hipocondrías, etc. Vinculamos este tipo de consultas a aquellas personas que necesitan confirmar varias veces, en periodos recurrentes, información ya recibida. El resto de las consultas de este tipo responden a **necesidades tales como recibir un counselling pre-post prueba, ayuda para descartar que la situación que han vivido haya conllevado algún riesgo de infección o, puntualmente, porque acaban de diagnosticarle la infección del VIH** y necesitan informarse: en qué consiste la infección, el tratamiento, la esperanza de vida, etc.

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 (48,78%).

Siguiendo también la línea de los anteriores años, el 82,98% 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 **16,89%** 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 **12.066**

El total del apartado de Transmisión Sexual se hace, como todos los demás, en relación a la totalidad de las sesiones de chat: **24.738**.

SESIONES Y % DEL TOTAL	%	MOTIVO CONSULTA	PRÁCTICA
46	2,26%	Anilingus	Transmisión Sexual Homosexual
96	4,71%	Besos	
46	2,26%	Cunnilingus	
575	28,21%	Fellatio	
582	28,56%	Masturbación	
188	9,22%	Otros transmisión Sexual Homosexual	
414	20,31%	Penetración anal	
84	4,12%	Rotura de preservativo	
7	0,34%	Transmisión Sexual Homosexual	
2038 (16,89%)	TOTAL	Transmisión Sexual Homosexual	
58	0,58%	Anilingus	Transmisión Sexual Heterosexual
535	5,34%	Besos	
386	3,86%	Cunnilingus	
1318	13,16%	Fellatio	
1650	16,48%	Masturbación	
300	3,00%	Otros transmisión Sexual Heterosexual	
5449	54,42%	Penetración anal-vaginal	
290	2,90%	Rotura de preservativo	
26	0,26%	Transmisión Sexual Heterosexual	
10012 (82,98%)	TOTAL	Transmisión Sexual Heterosexual	
2	12,50%	Cunnilingus	Transmisión Sexual Bisexual
2	12,50%	Fellatio	
1	6,25%	General	
5	31,25%	Masturbación	
6	37,50%	Penetración anal-vaginal	
16 (0,13%)	TOTAL	Transmisión Sexual Bisexual	
TOTAL TRANSMISIÓN SEXUAL 12066 (48,78%)			

45	4,17%	Animales (picaduras, mordeduras ...)	Transmisión Sanguínea
48	4,44%	Compartir otro material de consumo de drogas	
28	2,59%	Donaciones o transfusiones de sangre	
784	72,59%	Exposición casual	
115	10,65%	Material de inyección	
56	5,19%	Tatuajes, piercing, etc.	
4	0,37%	Transmisión Sanguínea	
TOTAL TRANSMISION SANGUÍNEA 1080 (4,37%)			

87	2,85%	Analíticas rutinarias	Vida Cotidiana
220	7,21%	Bares	
314	10,29%	Besos sociales / apretón de manos ...	
50	1,64%	Intervenciones médicas	
190	6,23%	Peluquerías / Centros de Estética	
336	11,01%	Vida Cotidiana	
263	8,62%	WC públicos	
1591	52,15%	Otros vida cotidiana	
TOTAL VIDA COTIDIANA 3051 (12,33%)			

9	30,00%	Embarazo con VIH+	Transmisión Vertical
5	16,67%	Padre/madre VIH+	
2	6,67%	Técnicas de reproducción asistida	
3	10,00%	Transmisión vertical	
11	36,67%	Otros transmisión vertical	
TOTAL TRANSMISIÓN VERTICAL 30 (0,12%)			

1	25,00%	Acceso al Empleo	Denuncia Discriminación
1	25,00%	En Centros Sanitarios	
2	50,00%	En el trabajo	
TOTAL DENUNCIA DISCRIMINACIÓN 4 (0,02%)			

53	1,32%	Necesidad de apoyo psicosocial	Necesidad Apoyo Psicosocial
1290	32,07%	Persona con necesidad de apoyo crónico	
1747	43,44%	Persona con necesidad de apoyo puntual	
932	23,17%	Persona con posibles trastornos psicológicos	
TOTAL NECESIDAD APOYO PSICOSOCIAL 4022 (16,26%)			

9	0,20%	Datos estadísticos	Otra Información
561	12,51%	Fiabilidad del preservativo	
6	0,13%	Reinfección/coinfección	
2394	53,38%	Verificar informaciones obtenidas por otros medios	
9	0,20%	Viajes con VIH+	
838	18,68%	Otra información	
668	14,89%	Otros otra información	
TOTAL OTRA INFORMACIÓN 4485 (18,13%)			
TOTAL DE SESIONES 24738 (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:

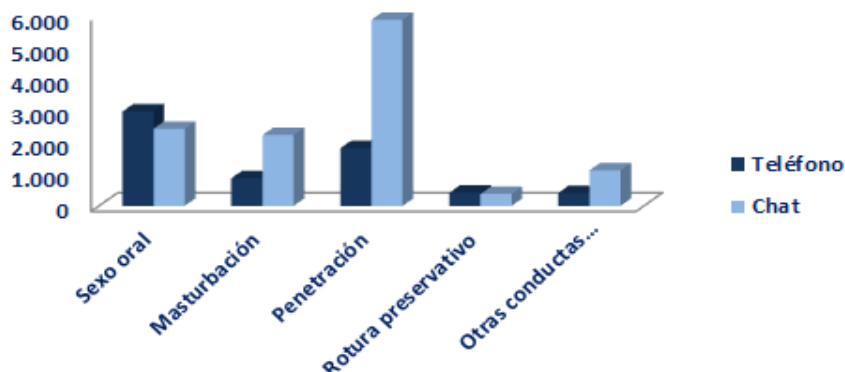
- **“Transmisión Sexual”**, representando un **48,78%** del total de consultas atendidas.
- **“Necesidad de Apoyo Psicosocial”** que representa un **16,26%** del total.
- **“Otra Información”** con un **18,13%** del total de las consultas.
- **“Vida Cotidiana”** con un **12,33%** del total de las consultas.

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.

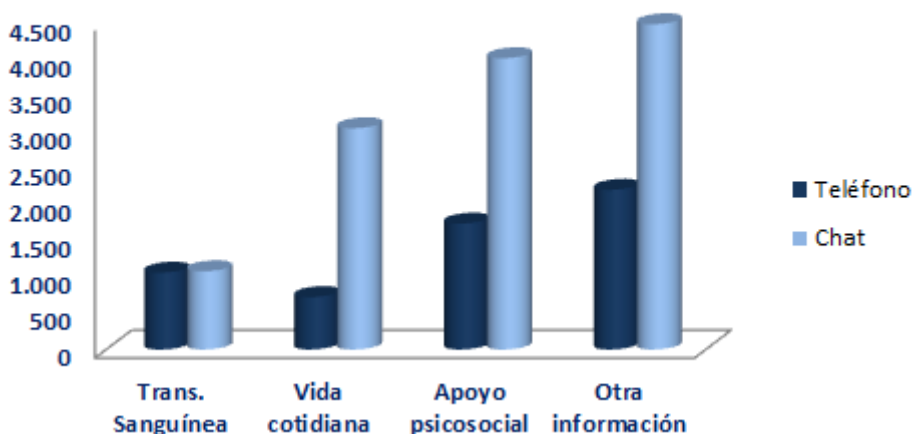
Si desglosamos los datos en ambos canales, atendiendo a las principales categorías que conforman la transmisión sexual, obtenemos la siguiente gráfica:

Motivos según práctica realizada



Y si consideramos las categorías no sexuales más representadas:

Motivos no sexuales



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 **6.444**.

Los porcentajes totales de cada apartado se calculan respecto al total de llamadas de consulta, que este año han sido **12.180**.

a) SEXO ORAL

LLAMADAS		%	PRÁCTICA	
16	34,04%	Transmisión Sexual Homosexual		Anilingus
31	65,96%	Transmisión Sexual Heterosexual		
0	0,00%	Transmisión Sexual Bisexual		
47	1,58%			
22	5,87%	Transmisión Sexual Homosexual		Cunnilingus
353	94,13%	Transmisión Sexual Heterosexual		
0	0,00%	Transmisión Sexual Bisexual		
375	12,62%			
375	14,71%	Transmisión Sexual Homosexual		Fellatio
2175	85,29%	Transmisión Sexual Heterosexual		
0	0,00%	Transmisión Sexual Bisexual		
2550	85,80%			
2972	46,12%	Total Sexo Oral		

b) MASTURBACIÓN

LLAMADAS		%	PRÁCTICA	
512	61,61%	Transmisión Sexual Heterosexual	Masturbación	
319	38,39%	Transmisión Sexual Homosexual		
831	6,82%	Total Masturbación		

c) PENETRACIÓN

LLAMADAS	%	PRÁCTICA	
1560	85,76%	Transmisión Sexual Heterosexual	Penetración
259	14,24%	Transmisión Sexual Homosexual	
1819	14,93%	Total Penetración	

d) ROTURA DE PRESERVATIVO

LLAMADAS		%	PRÁCTICA	
332	80,19%	Transmisión Sexual Heterosexual	Rotura de preservativo	
82	19,81%	Transmisión Sexual Homosexual		
414	3,40%	Total Rotura de Preservativo		

e) OTRAS CONDUCTAS SEXUALES

LLAMADAS	%	PRÁCTICA	
48	19,20%	Transmisión Sexual Homosexual	Besos
202	80,80%	Transmisión Sexual Heterosexual	
250	61,27%		
100		Transmisión Sexual Heterosexual	Otros transmisión Sexual Heterosexual
100	24,51%		
58		Transmisión Sexual Homosexual	Otros transmisión Sexual Homosexual
58	14,22%		
408	6,33%	Total Otras Conductas Sexuales	

TRANSMISIÓN SANGUÍNEA

LLAMADAS		%	PRÁCTICA
0	0,00%	Transmisión Sanguínea	Transmisión Sanguínea
73	6,89%	Material de inyección	
17	1,60%	Tatuajes, piercing, etc.	
9	0,85%	Donaciones o transfusiones de sangre	
911	85,94%	Exposición casual	
39	3,68%	Compartir otro material de consumo de drogas	
11	1,04%	Animales (picaduras, mordeduras ...)	
1060	8,70%	Total Transmisión Sanguínea	

VIDA COTIDIANA

LLAMADAS	%	PRÁCTICA	
17	2,35%	Analíticas rutinarias	Vida Cotidiana
79	10,91%	Bares	
101	13,95%	Besos sociales / apretón de manos ...	
21	2,90%	Intervenciones médicas	
75	10,36%	Peluquerías / Centros de Estética	
104	14,36%	WC públicos	
327	45,17%	Otros vida cotidiana	
724	5,94%	Total Vida Cotidiana	

TRANSMISIÓN VERTICAL

LLAMADAS	%	PRÁCTICA	
2	100,00%	Otros transmisión vertical	Transmisión vertical
2	0,02%	Total Transmisión Vertical	

NECESIDAD APOYO PSICOSOCIAL

LLAMADAS	%	PRÁCTICA	
781	44,99%	Persona con necesidad de apoyo crónico	Necesidad de apoyo psicosocial
452	26,04%	Persona con posibles trastornos psicológicos	
503	28,97%	Persona con necesidad de apoyo puntual	
1736	14,25%	Total Necesidad Apoyo Psicosocial	

OTRA INFORMACIÓN

LLAMADAS		%	PRÁCTICA	
9	0,41%	Datos estadísticos	Otra información	
145	6,58%	Fiabilidad del preservativo		
1280	58,10%	Verificar informaciones obtenidas por otros medios		
6	0,27%	Viajes con VIH+		
763	34,63%	Otros otra información		
2203	18,09%	Total Otra Información		

SIN CODIFICAR

LLAMADAS	%	PRÁCTICA	
5	100,00%	Sin codificar	Sin codificar
5	0,04%	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 **12.066**.

Los porcentajes totales de cada apartado se calculan respecto al total de sesiones de consulta, que este año han sido **24.738**.

a) SEXO ORAL

SESIONES	%	PRÁCTICA	
58	55,77%	Transmisión Sexual Heterosexual	Anilingus
46	44,23%	Transmisión Sexual Homosexual	
104	4,28%		
46	10,65%	Transmisión Sexual Homosexual	Cunnilingus
386	89,35%	Transmisión Sexual Heterosexual	
432	17,79%		
575	30,38%	Transmisión Sexual Homosexual	Fellatio
1318	69,62%	Transmisión Sexual Heterosexual	
1893	77,93%		
2429	20,13%	Total Sexo Oral	

b) MASTURBACIÓN

SESIONES	%	PRÁCTICA	
1650	73,92%	Transmisión Sexual Heterosexual	Masturbación
582	26,08%	Transmisión Sexual Homosexual	
2232	18,50%	Total Masturbación	

c) PENETRACIÓN

SESIONES		%	PRÁCTICA	
5449	92,94%	Transmisión Sexual Heterosexual	Penetración	
414	7,06%	Transmisión Sexual Homosexual		
5863	48,59%	Total Penetración		

d) ROTURA DE PRESERVATIVO

SESIONES		%	PRÁCTICA	
290	77,54%	Transmisión Sexual Heterosexual	Rotura de preservativo	
84	22,46%	Transmisión Sexual Homosexual		
374	3,10%	Total Rotura de Preservativo		

e) OTRAS CONDUCTAS SEXUALES

SESIONES	%	PRÁCTICA	
96	15,21%	Transmisión Sexual Homosexual	Besos
535	84,79%	Transmisión Sexual Heterosexual	
631	56,39%		
300		Transmisión Sexual Heterosexual	Otros transmisión Sexual Heterosexual
300	26,81%		
188		Transmisión Sexual Homosexual	Otros transmisión Sexual Homosexual
188	16,80%		
1119	9,27%	Total Otras Conductas Sexuales	

TRANSMISIÓN SANGUÍNEA

SESIONES	%	PRÁCTICA	
4	0,37%	Transmisión Sanguínea	Transmisión Sanguínea
56	5,19%	Tatuajes, piercing, etc.	
115	10,65%	Material de inyección	
28	2,59%	Donaciones o transfusiones de sangre	
784	72,59%	Exposición casual	
48	4,44%	Compartir otro material de consumo de drogas	
45	4,17%	Animales (picaduras, mordeduras ...)	
1080	4,37%	Total Transmisión Sanguínea	

VIDA COTIDIANA

SESIONES	%	PRÁCTICA	
87	2,85%	Analíticas rutinarias	Vida Cotidiana
220	7,21%	Bares	
314	10,29%	Besos sociales / apretón de manos ...	
50	1,64%	Intervenciones médicas	
190	6,23%	Peluquerías / Centros de Estética	
27	0,88%	Vida Cotidiana	
309	10,13%	Vida Cotidiana	
263	8,62%	WC públicos	
1591	52,15%	Otros vida cotidiana	
3051	12,33%	Total Vida Cotidiana	

TRANSMISIÓN VERTICAL

SESIONES	%	PRÁCTICA
9	30,00%	Embarazo con VIH+
11	36,67%	Otros transmisión vertical
5	16,67%	Padre/madre VIH+
2	6,67%	Técnicas de reproducción asistida
3	10,00%	Transmisión vertical
30	0,12%	Total Transmisión Vertical

DENUNCIA DISCRIMINACIÓN

SESIONES	%	PRÁCTICA
1	25,00%	Acceso al Empleo
1	25,00%	En Centros Sanitarios
2	50,00%	En el trabajo
4	0,02%	Total Denuncia Discriminación

NECESIDAD APOYO PSICOSOCIAL

SESIONES	%	PRÁCTICA
1288	32,07%	Persona con necesidad de apoyo crónico
50	1,25%	Necesidad de apoyo psicosocial
930	23,16%	Persona con posibles trastornos psicológicos
1745	43,45%	Persona con necesidad de apoyo puntual
3	0,07%	Necesidad de apoyo psicosocial
4016	16,23%	Total Necesidad Apoyo Psicosocial

OTRA INFORMACIÓN

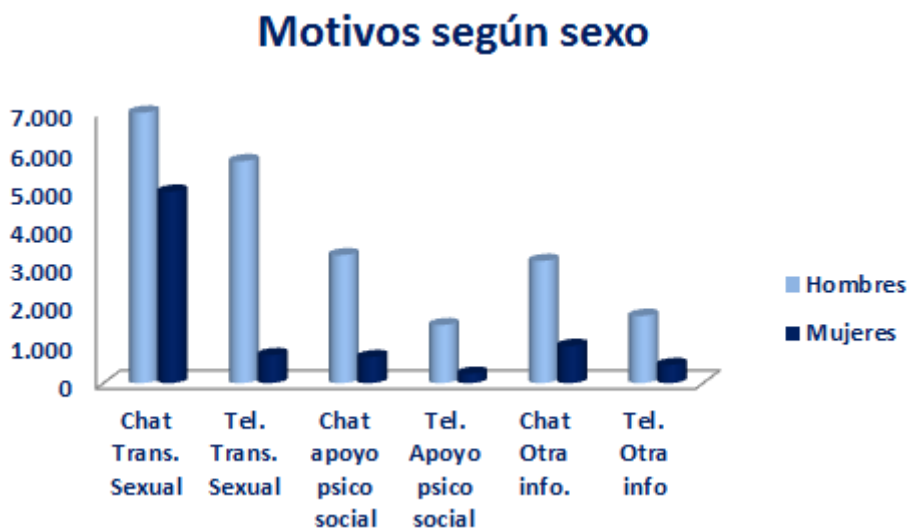
SESIONES	%	PRÁCTICA
9	0,20%	Datos estadísticos
561	12,51%	Fiabilidad del preservativo
6	0,13%	Reinfección/coinfección
2394	53,38%	Verificar informaciones obtenidas por otros medios
9	0,20%	Viajes con VIH+
14	0,31%	Otra información
824	18,37%	Otra información
668	14,89%	Otros otra información
4485	18,13%	Total Otra Información

SIN CODIFICAR

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, 10.347 consultas que representan el 84,95% del total en las que conocemos el sexo 12.178.

Debemos tener en cuenta que no siempre podemos conocer el sexo de la persona que nos consulta. Este año en 2 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.

HOMBRES

MOTIVO	LLAMADAS	%
Anilingus	45	0,79%
Besos	218	3,81%
Cunnilingus	322	5,63%
Fellatio	2363	41,29%
General	149	2,60%
Masturbación	768	13,42%
Penetración anal/vaginal	1477	25,81%
Rotura de preservativo	381	6,66%
Transmisión Sexual	5723	55,31%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	6	0,68%
Compartir otro material de consumo de drogas	32	3,65%
Donaciones o transfusiones de sangre	9	1,03%
Exposición casual	768	87,57%
Material de inyección	50	5,70%
Tatuajes, piercing, etc.	12	1,37%
Transmisión Sanguínea	877	8,48%
Persona con necesidad de apoyo crónico	688	45,99%
Persona con necesidad de apoyo puntual	427	28,54%
Persona con posibles trastornos psicológicos	381	25,47%
Necesidad de apoyo psicosocial	1496	14,46%
Analíticas rutinarias	7	1,38%
Bares	56	11,02%
Besos sociales / apretón de manos ...	79	15,55%
Intervenciones médicas	13	2,56%
Peluquerías / Centros de Estética	37	7,28%
WC públicos	63	12,40%
Otros Vida Cotidiana	253	49,80%
Vida Cotidiana	508	4,91%
Otros transmisión vertical	2	100,00%
Transmisión vertical	2	0,02%
En Centros Sanitarios	2	66,67%
Otros Denuncia Discriminación	1	33,33%
Denuncia discriminación	3	0,03%
Datos estadísticos	8	0,46%
Fiabilidad del preservativo	136	7,85%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	990	57,13%
Viajes con VIH+	3	0,17%
Otros otra información	596	34,39%
Otra información	1733	16,75%
Sin codificar	5	100,00%
Sin codificar	5	0,05%
TOTAL	10347	100%

Las mujeres han representado este año el **15,03%** del total de las llamadas en las que conocimos el sexo (12.178), habiendo realizado **1.831 consultas**. Este año quedó sin registrar el sexo en 2 llamadas.

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

MUJERES

MOTIVO	LLAMADAS	%
Anilingus	2	0,28%
Besos	32	4,44%
Cunnilingus	53	7,35%
Fellatio	187	25,94%
General	9	1,25%
Masturbación	63	8,74%
Penetración anal/vaginal	342	47,43%
Rotura de preservativo	33	4,58%
Transmisión Sexual	721	39,38%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	5	2,73%
Compartir otro material de consumo de drogas	7	3,83%
Exposición casual	143	78,14%
Material de inyección	23	12,57%
Tatuajes, piercing, etc.	5	2,73%
Transmisión Sanguínea	183	9,99%
Persona con necesidad de apoyo crónico	93	38,59%
Persona con necesidad de apoyo puntual	76	31,54%
Persona con posibles trastornos psicológicos	72	29,88%
Necesidad de apoyo psicosocial	241	13,16%
Analíticas rutinarias	10	4,63%
Bares	23	10,65%
Besos sociales / apretón de manos ...	22	10,19%
Intervenciones médicas	8	3,70%
Peluquerías / Centros de Estética	38	17,59%
WC públicos	41	18,98%
Otros Vida Cotidiana	74	34,26%
Vida Cotidiana	216	11,80%
En Centros Sanitarios	1	50,00%
En el trabajo	1	50,00%
Denuncia discriminación	2	0,11%
Datos estadísticos	1	0,21%
Fiabilidad del preservativo	9	1,92%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	288	61,54%
Viajes con VIH+	3	0,64%
Otros otra información	167	35,68%
Otra información	468	25,56%
Sin codificar	0	0,00%
Sin codificar	0	0,00%
TOTAL	1831	100%

Web Conference

Al igual que en el Servicio Telefónico, la mayoría de las consultas las realizaron **hombres**, representando el **66,01% del total consultas de las que conocemos el sexo (24.087). Los hombres han realizado 16.330 sesiones.**

Debemos tener en cuenta que no siempre podemos conocer el sexo de la persona que nos consulta, este año 651 sesiones han sido de sexo desconocido.

HOMBRES

MOTIVO	SESIONES	%
Anilingus	84	1,20%
Besos	454	6,51%
Cunnilingus	285	4,09%
Fellatio	1415	20,29%
General	404	5,79%
Masturbación	1873	26,85%
Penetración anal/vaginal	2113	30,29%
Rotura de preservativo	335	4,80%
Transmisión Sexual	12	0,17%
Transmisión Sexual	6975	42,71%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	31	4,73%
Compartir otro material de consumo de drogas	34	5,19%
Donaciones o transfusiones de sangre	15	2,29%
Exposición casual	488	7,15%
Material de inyección	67	10,23%
Tatuajes, piercing, etc.	39	5,95%
Transmisión Sanguínea	3	0,46%
Transmisión Sanguínea	655	4,01%
Necesidad de apoyo psicosocial	3	0,09%
Persona con necesidad de apoyo crónico	1110	33,85%
Persona con necesidad de apoyo puntual	1423	43,13%
Persona con posibles trastornos psicológicos	763	23,13%
Necesidad de apoyo psicosocial	3299	20,20%
Analíticas rutinarias	58	2,59%
Bares	137	6,12%
Besos sociales / apretón de manos ...	211	9,43%
Intervenciones médicas	26	1,16%
Peluquerías / Centros de Estética	105	4,69%
Vida Cotidiana	241	10,77%
WC públicos	161	7,20%
Otros Vida Cotidiana	1298	58,02%
Vida Cotidiana	2237	13,70%
Embarazo con VIH+	2	20,00%
Padre/madre VIH+	4	40,00%
Otros transmisión vertical	4	40,00%
Transmisión vertical	10	0,06%
Acceso al Empleo	1	25,00%
En Centros Sanitarios	1	25,00%
En el trabajo	2	50,00%
Denuncia discriminación	4	0,02%
Datos estadísticos	4	0,13%
Fiabilidad del preservativo	489	15,52%
Reinfección/coinfección	6	0,19%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	1708	54,22%
Viajes con VIH+	8	0,25%
Otra información	408	12,89%
Otros otra información	529	16,79%
Otra información	3150	19,29%
TOTAL	16330	100%

En la Web Conference, la presencia de **mujeres** es mucho más alta que en la atención telefónica (**7.757consultas**) el **31,36%** del total de las consultas de las que conocemos el sexo (**24.087**).

MUJERES

MOTIVO	SESIONES	%
Anilingus	19	0,38%
Besos	158	3,20%
Cunnilingus	142	2,88%
Fellatio	436	8,83%
General	58	1,17%
Masturbación	341	6,91%
Penetración anal/vaginal	3730	75,55%
Rotura de preservativo	32	0,65%
Transmisión Sexual	21	0,43%
Transmisión Sexual	4937	63,65%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	13	3,23%
Compartir otro material de consumo de drogas	13	3,23%
Donaciones o transfusiones de sangre	12	2,98%
Exposición casual	301	74,69%
Material de inyección	46	11,41%
Tatuajes, piercing, etc.	17	4,22%
Transmisión Sanguínea	1	0,25%
Transmisión Sanguínea	403	5,20%
Persona con necesidad de apoyo crónico	179	26,68%
Persona con necesidad de apoyo puntual	323	48,14%
Persona con posibles trastornos psicológicos	169	25,19%
Necesidad de apoyo psicosocial	671	8,65%
Análisis rutinarios	29	3,78%
Bares	80	10,42%
Besos sociales / apretón de manos ...	101	13,15%
Intervenciones médicas	23	2,99%
Peluquerías / Centros de Estética	81	10,55%
Vida Cotidiana	73	9,51%
WC públicos	99	12,89%
Otros Vida Cotidiana	282	36,72%
Vida Cotidiana	768	9,90%
Embarazo con VIH+	6	31,58%
Padre/madre VIH+	1	5,26%
Técnicas de reproducción asistida	2	10,53%
Transmisión vertical	3	15,79%
Otros transmisión vertical	7	36,84%
Transmisión vertical	19	0,24%
Datos estadísticos	2	0,21%
Fiabilidad del preservativo	49	5,11%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	646	67,38%
Viajes con VIH+	1	0,10%
Otra información	132	13,76%
Otros otra información	129	13,45%
Otra información	959	12,36%
TOTAL	7757	100%

MOTIVO DE LA CONSULTA SEGÚN FRANJA DE EDAD Y SEXO

TELÉFONO

	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		
Motivo	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	TOTAL
Transmisión Sexual Homosexual	16	0	98	2	147	4	310	8	233	3	268	3	88	2	2	0	1	0	1179
Transmisión Sexual Heterosexual	25	8	202	42	378	70	1411	174	895	129	1442	207	397	58	8	12	8	3	5285
Transmisión Sanguínea	5	0	26	4	72	13	290	41	136	43	255	50	92	30	0	1	1	1	1080
Vida Cotidiana	8	8	36	11	40	19	115	54	108	32	151	66	49	24	1	4	2	0	724
Transmisión Vertical	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Denuncia Discriminación	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	5
Necesidad de Apoyo Psicosocial	12	0	85	9	50	13	424	42	247	37	550	108	124	30	1	1	3	1	1737
Otra Información	23	9	94	27	134	48	375	112	384	97	537	116	166	49	5	7	5	3	2201
Sin codificar	0	0	0	0	1	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	87	23	539	95	820	167	2927	429	1818	341	3201	550	918	183	17	25	20	8	12178

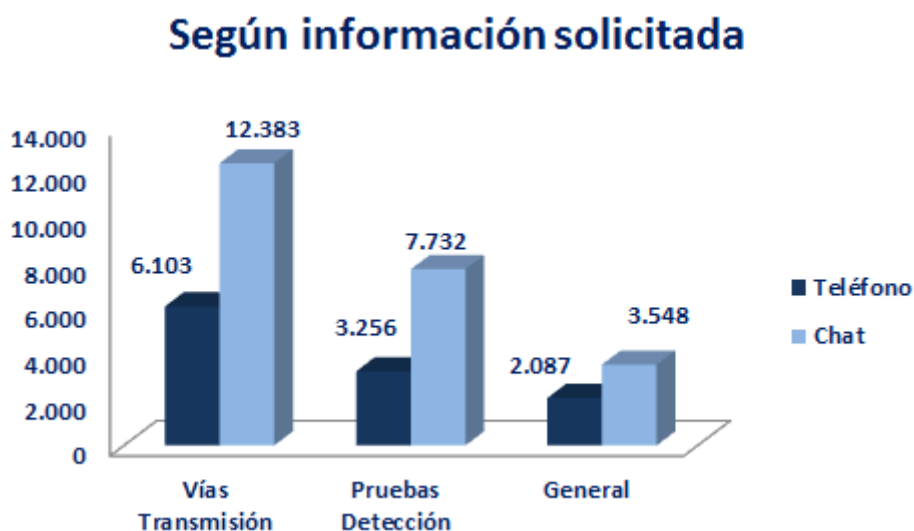
WEB CONFERENCE

	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		
Motivo	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	TOTAL
Transmisión Sexual Homosexual	79	5	357	24	277	11	628	18	298	1	232	11	26	2	17	0	15	3	2000
Transmisión Sexual Heterosexual	152	88	715	521	582	415	1425	1058	740	907	1145	1318	241	501	41	47	15	7	9898
Transmisión Sanguínea	36	13	113	53	91	60	199	89	99	79	94	71	17	27	5	8	1	3	1058
Vida Cotidiana	114	42	356	142	325	124	574	179	359	109	391	120	81	22	30	22	7	8	3005
Transmisión Vertical	0	1	4	0	1	1	2	9	1	7	2	1	0	0	0	0	0	0	29
Denuncia Discriminación	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	4
Necesidad de Apoyo Psicosocial	54	8	422	93	348	94	1082	214	581	117	775	138	54	10	13	6	1	2	4020
Otra Información	68	28	388	113	492	171	1049	355	583	120	450	99	58	15	24	11	21	38	4059
	501	185	2355	948	2094	678	4968	1920	2842	1340	3090	1758	478	577	130	94	60	59	24073

*El cruce de variables por franja de edad y sexo, podemos verlo detalladamente en el punto 9 del Anexo IV, donde presentamos las tablas y porcentajes.

INFORMACIÓN SOLICITADA/FACILITADA

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

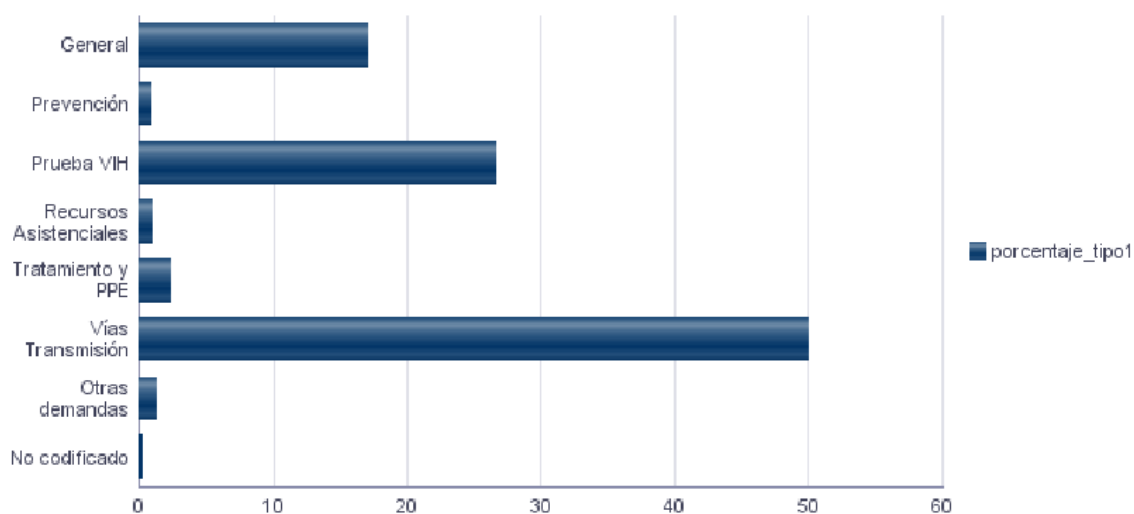


TELÉFONO

- **Vías de transmisión (50,11%)**
- **Pruebas de detección del VIH (26,73%)**

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	2087	17,13%
Prevención	119	0,98%
Prueba VIH	3256	26,73%
Recursos Asistenciales	131	1,08%
Tratamiento y PPE	299	2,45%
Vías Transmisión	6103	50,11%
Otras demandas	160	1,31%
No codificado	25	0,21%
TOTAL	12180	100%

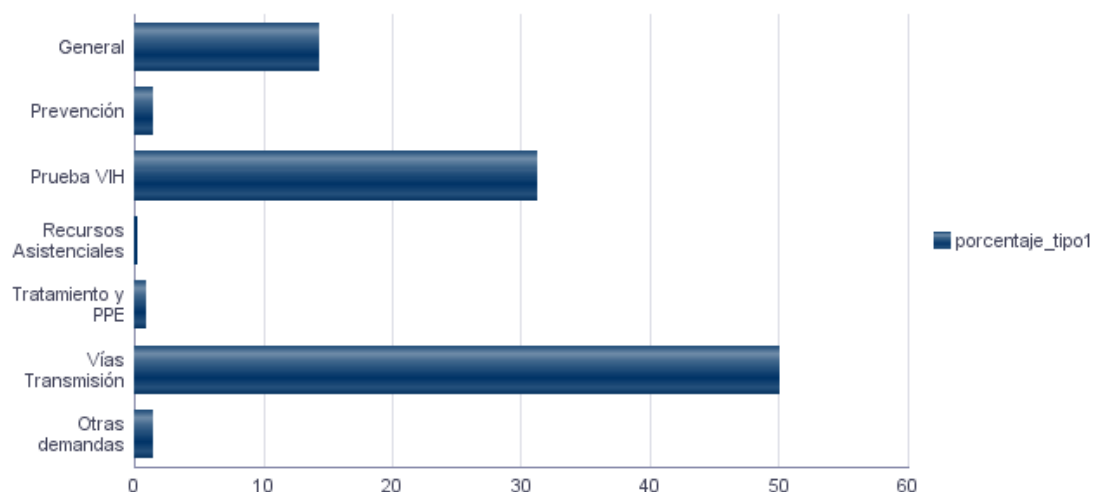


WEB CONFERENCE

- Vías de transmisión (50,06%)
- Pruebas de detección del VIH (31,26%)

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

TIPO INFORMACIÓN SOLICITADA	SESIONES	PORCENTAJE
General	3548	14,34%
Prevención	382	1,54%
Prueba VIH	7732	31,26%
Recursos Asistenciales	78	0,32%
Tratamiento y PPE	239	0,97%
Vías Transmisión	12383	50,06%
Otras demandas	376	1,52%
No codificado	0	0,00%
TOTAL	24738	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 **17,13% del total de las llamadas**. Dentro de esta categoría se ha demandado fundamentalmente información sobre **Otras ITS (56,92%) y “Síntomas” (38,05%)**. 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	20	0,96%
	Información sexual	23	1,10%
	Qué es el VIH y el sida	41	1,96%
	Síntomas	794	38,05%
	Supervivencia del virus	21	1,01%
	Otras ITS	1188	56,92%
TOTAL		2087	17,13%

PREVENCIÓN: las consultas relacionadas con la prevención se sitúan en el **0,98% del total de llamadas**. La mayoría de las consultas dentro de este apartado han estado relacionadas con la prevención por vía sexual (80,67%).

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	LLAMADAS PORCENTAJE	
Prevención	Solicitud Material prevención	4	3,36%
	Vía Materno-infantil	0	0,00%
	Vía Sanguínea	12	10,08%
	Vía Sexual	96	80,67%
	Otros prevención	7	5,88%
TOTAL		119	0,98%

PRUEBA DEL VIH: En el año actual, este tema de consulta ha alcanzado un **26,73% del total de las consultas (12.180)**.

Dentro de esta categoría destaca en primer lugar el tema relativo a: **“Dónde hacer la prueba” (39,80%)**, en segunda posición: **“Resultados” (20,33%)** y en tercera posición **“Fiabilidad de las pruebas combinadas” (13,11%)**.

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	381	11,70%
	Dónde hacer la prueba	1296	39,80%
	En qué consiste...	59	1,81%
	Fiabilidad PCR	19	0,58%
	Fiabilidad pruebas combinadas	427	13,11%
	Fiabilidad pruebas rápidas	117	3,59%
	Fiabilidad pruebas 3ª Generación	195	5,99%
	Interacción medic/alim pruebas	45	1,38%
	Por qué la prueba	39	1,20%
	Pruebas rápidas	16	0,49%
	Resultados	662	20,33%
TOTAL		3256	26,73%

RECURSOS ASISTENCIALES: Durante este año las informaciones solicitadas sobre recursos asistenciales alcanzan un porcentaje de **1,08%** del total de las sesiones.

De los recursos facilitados, destacamos en primer lugar los **“Asistencial de otras ONG” con un 32,06 %**. Seguido de “Asistencial de Cruz Roja” (25,95%) y “Servicios de Salud” (22,14%).

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	LLAMADAS	PORCENTAJE
Recursos Asistenciales	Asesoría Jurídica	9	6,87%
	Asistencial Ctros. ITS	2	1,53%
	Asistencial de Cruz Roja	34	25,95%
	Asistencial de otras ONG	42	32,06%
	Asistencial Públicos	12	9,16%
	Centros de documentación	0	0,00%
	Recursos para inmigrantes	3	2,29%
	Servicios de Salud	29	22,14%
TOTAL		131	1,08%

TRATAMIENTO Y PPE: Las consultas relativas a este tema han representado durante este año el **2,45% 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 (**68,23%**), aunque una pequeña cantidad, sí se refieren a prácticas de alto riesgo. Por otra parte, las consultas sobre la Terapia Antirretroviral han supuesto el 21,74%.

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	LLAMADAS	PORCENTAJE
Tratamiento y PPE	Acceso al tratamiento	20	6,69%
	Efectos secundarios tratam/PPE	9	3,01%
	Profilaxis PostExposicion	204	68,23%
	Terapia Antirretroviral	65	21,74%
	Vacuna	1	0,33%
TOTAL		299	2,45%

VÍAS DE TRANSMISIÓN: En este año, las consultas sobre las Vías de Transmisión, han supuesto el **50,11% de las totales**. Dentro de este grupo, la información sobre la **Transmisión Sanguínea** ha sido la más demandada con un **51,42%** seguida por la **Vía Sexual con un 44,11%**.

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	LLAMADAS PORCENTAJE	
Vías Transmisión	Fluidos no infecciosos	188	3,08%
	Leche materna en adultos	2	0,03%
	Vía Materno-infantil	8	0,13%
	Vía Sanguínea	3138	51,42%
	Vía sexual	2692	44,11%
	Otros vías de transmisión sexual	75	1,23%
TOTAL		6103	50,11%

OTRAS DEMANDAS

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	LLAMADAS PORCENTAJE	
Otras demandas	Actualización datos otras ONG	22	13,75%
	Lipodistrofia	0	0,00%
	Petición documentac./material	4	2,50%
	Revisión médica empresa y VIH	5	3,13%
	Otros, otras demandas	129	80,63%
TOTAL		160	1,31%

SIN CODIFICAR

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	LLAMADAS PORCENTAJE	
No codificado	--	25	100,00%
TOTAL		25	0,21%

WEB CONFERENCE

GENERAL: Esta categoría alcanza el **14,34%** 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	38	1,07%
	Información General	8	0,23%
	Información sexual	68	1,92%
	Qué es el VIH y el sida	150	4,23%
	Síntomas	1885	53,13%
	Supervivencia del virus	198	5,58%
	Otras ITS	1201	33,85%
TOTAL		3548	14,34%

PREVENCIÓN: Este año, la información solicitada sobre “Prevención”, ha representado un **1,54%** de las totales. Y dentro de ella, las demandas de información sobre la prevención específica por “Vía Sexual” (90,05%).

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	SESIONES	PORCENTAJE
Prevención	General	0	0,00%
	Prevención	4	1,05%
	Solicitud Material prevención	0	0,00%
	Vía Materno-infantil	3	0,79%
	Vía Sanguínea	26	6,81%
	Vía Sexual	344	90,05%
	Otros prevención	5	1,31%
TOTAL		382	1,54%

PRUEBA VIH: Este año, ha alcanzado un **28,31% del total de las sesiones.**

Dentro de esta categoría destacan los temas relativos a la “Fiabilidad de las pruebas combinadas”, los “Resultados”, y a la “Fiabilidad de las pruebas de 3ª generación”.

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	SESIONES	PORCENTAJE
Prueba VIH	Cuándo hacer la prueba	714	9,23%
	Dónde hacer la prueba	557	7,20%
	En qué consiste...	141	1,82%
	Fiabilidad	0	0,00%
	Fiabilidad PCR	110	1,42%
	Fiabilidad pruebas combinadas	2189	28,31%
	Fiabilidad pruebas rápidas	474	6,13%
	Fiabilidad pruebas 3ª Generación	1515	19,59%
	Interaccion medic/alim pruebas	214	2,77%
	Por qué la prueba	55	0,71%
	Prueba VIH	17	0,22%
	Pruebas directas	0	0,00%
	Pruebas indirectas	0	0,00%
	Pruebas rápidas	41	0,53%
	Resultados	1705	22,05%
	Tipos de prueba	0	0,00%
TOTAL		7732	31,26%

RECURSOS ASISTENCIALES: Este año se ha registrado **78 sesiones** (0,32% 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	7	8,97%
	Asistencial Ctros. ITS	1	1,28%
	Asistencial de Cruz Roja	12	15,38%
	Asistencial de otras ONG	24	30,77%
	Asistencial Públicos	4	5,13%
	Centros de documentación	0	0,00%
	ONG, afectados, ...	0	0,00%
	Recursos Asistenciales	0	0,00%
	Recursos para inmigrantes	2	2,56%
	Servicios de Salud	28	35,90%
TOTAL		78	0,32%

TRATAMIENTO Y PPE: las consultas relativas a este tema han ocupado 86 sesiones de chat (**0,97% del total de las sesiones**). Siendo el tema de la **“Profilaxis Post exposición”** el más demandado con un **99 sesiones**, seguido por “Terapia Antirretroviral” con 80.

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	SESIONES	PORCENTAJE
Tratamiento y PPE	Acceso al tratamiento	38	15,90%
	Efectos secundarios tratam/PPE	15	6,28%
	General	0	0,00%
	Profilaxis PostExposicion	99	41,42%
	Realidad Internacional	0	0,00%
	Realidad nacional	0	0,00%
	Terapia Antirretroviral	80	33,47%
	Tratamiento y PPE	0	0,00%
	Vacuna	7	2,93%
TOTAL		239	0,97%

VÍAS DE TRANSMISIÓN: La preocupación sobre las Vías de Transmisión ha representado el **50,06% del total de sesiones**. La **“Vía Sexual”** ha supuesto el **65,91%** de esta categoría.

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	SESIONES	PORCENTAJE
Vías Transmisión	Cómo se transmite	0	0,00%
	Fluidos no infecciosos	744	6,01%
	Leche materna en adultos	59	0,48%
	Vía Materno-infantil	25	0,20%
	Vía Sanguínea	3201	25,85%
	Vía sexual	8162	65,91%
	Vías Transmisión	106	0,86%
	VIH se transmite ...	0	0,00%
	Otros vías de transmisión sexual	86	0,69%
TOTAL		12383	50,06%

OTRAS DEMANDAS: De esta categoría han tratado **376** sesiones (**1,52%** del total de sesiones.)

TIPO	INFORMACIÓN SOLICITADA	SESIONES	PORCENTAJE
Otras demandas	Actualización datos otras ONG	0	0,00%
	Lipodistrofia	0	0,00%
	Petición documentac./material	1	6,25%
	Revisión médica empresa y VIH	1	6,25%
	Otras demandas	0	0,00%
	Otros, otras demandas	14	87,50%
TOTAL		16	0,25%

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

10. CÓMO SE HA CONOCIDO EL SERVICIO MULTICANAL

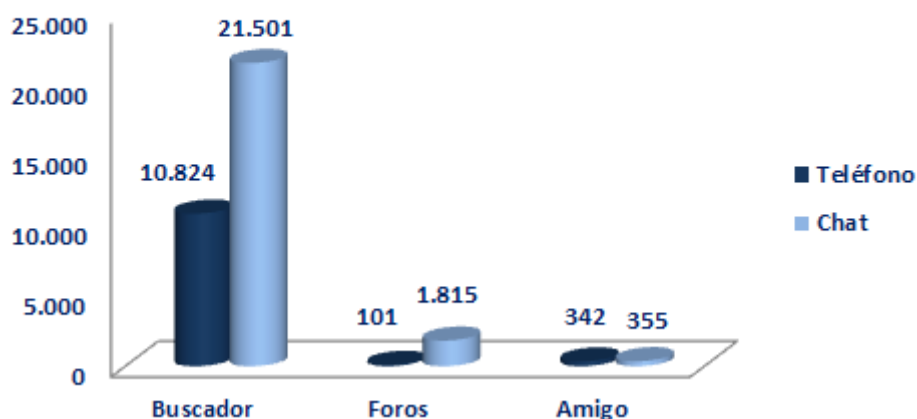
Las personas que consultan, han conocido el Servicio, de forma muy mayoritaria, a través de un buscador de Internet.

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.

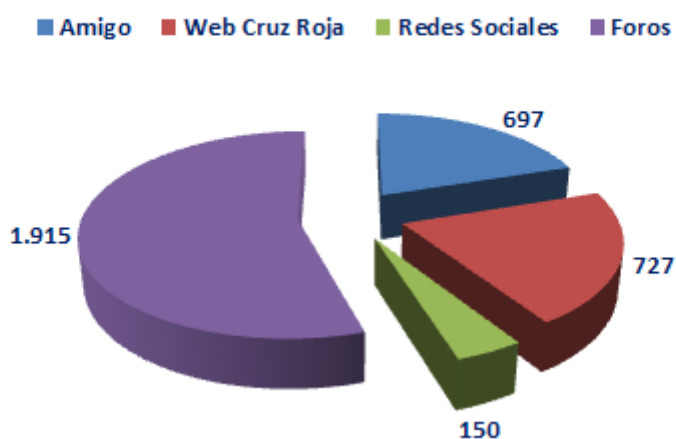
La recomendación de un amigo, es cada vez una forma más significativa de conocer nuestro servicio, lo que nos indica que las personas consideran al Servicio Multicanal como un medio serio, actualizado y fiable para demandar información.

Cómo conoció el servicio



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

Teléfono + chat (sin internet)



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	342	2,81%
CENTRO / RECURSO CRUZ ROJA	192	1,58%
CENTROS DE SALUD	66	0,54%
FOLLETOS/ PÓSTERS	47	0,39%
GUÍAS TELÉFONO/COMERCIALES	25	0,21%
MATERIAL DIFUSIÓN/PREVENCIÓN	27	0,22%
OTRAS ONG'S, FUNDACIONES, ASOCIACIONES ...	53	0,44%
TELÉFONOS DE INFORMACIÓN	8	0,07%
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	43	0,35%
BUSCADOR INTERNET	10824	88,87%
FOROS INTERNET	101	0,83%
WEB DE CRUZ ROJA	424	3,48%
WEB DEL MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES	0	0,00%
REDES SOCIALES: FACEBOOK,TWITTER	15	0,12%
NO CODIFICADO	13	0,11%
TOTAL	12180	100%

WEB CONFERENCE:

CONOCIÓ LA EXISTENCIA DEL SERVICIO A TRAVÉS DE:	SESIONES	PORCENTAJE
AMIGO/A	355	1,44%
CENTRO / RECURSO CRUZ ROJA	33	0,13%
CENTROS DE SALUD	11	0,04%
FOLLETOS/ PÓSTERS	13	0,05%
GUÍAS TELÉFONO/COMERCIALES	5	0,02%
MATERIAL DIFUSIÓN/PREVENCIÓN	7	0,03%
OTRAS ONG'S, FUNDACIONES, ASOCIACIONES ...	9	0,04%
TELÉFONOS DE INFORMACIÓN	22	0,09%
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	514	2,08%
BUSCADOR INTERNET	21501	86,91%
FOROS INTERNET	1815	7,34%
WEB DE CRUZ ROJA	303	1,22%
WEB DEL MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD	15	0,06%
REDES SOCIALES: FACEBOOK,TWITTER	135	0,55%
NO CODIFICADO	0	0,00%
TOTAL	24738	100%

11. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN REALIZADAS

Al inicio de año concretamos las **campañas** que vamos a llevar a cabo para poder programarlas y concretarlas con el tiempo suficiente.

Desde hace ya algunos años estamos llevando estas campañas:

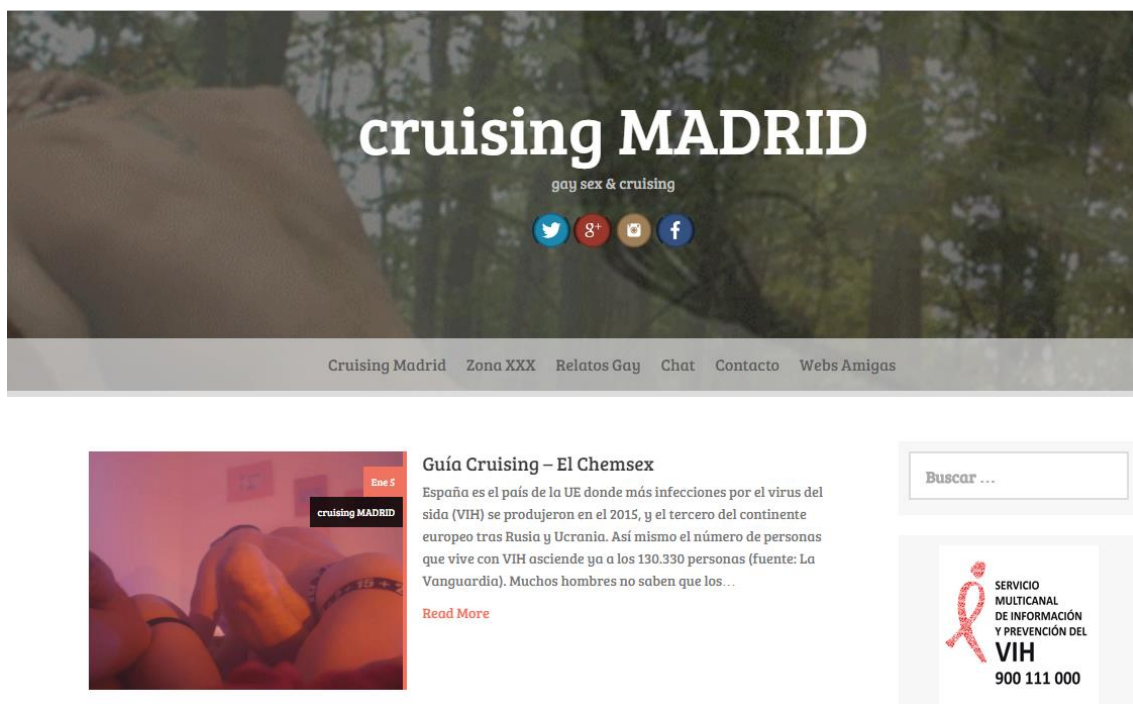
1. Día para la Cero Discriminación (1 de marzo):
http://www.unaids.org/es/resources/campaigns/20150204_zero Discrimination
2. Día del Orgullo Gay (del 29 de junio al 3 de julio):
<http://www.madridorgullo.com/>
3. Día de la Prueba Rápida VIH (20 de octubre):
http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1354379123391&language=es&pagename=PortalSalud%2FPage%2FPTSA_pintarContenidoFinal&vest=1354383965669
4. Día de la respuesta al VIH y sida (1 de diciembre):
<http://www.un.org/es/events/aidsday/>

Nuestros **principales canales de difusión son las redes sociales** de las cuentas que tenemos abiertas, **Facebook y Twitter**. Además **colaboramos** en tres **foros** respondiendo a consultas con la intención de darnos a conocer (apartado 7. Participación en los Foros). Los datos relativos se recogen en el apartado **10 CÓMO SE HA CONOCIDO EL SERVICIO MULTICANAL** del presente informe.

Procedemos a hacer un breve resumen sobre las principales acciones que hemos desarrollado a lo largo de este año:

- ✓ Reparto de material preventivo a entidades que así nos lo han solicitado como son Colectivo Poliamor de Madrid, Fundación Triángulo, etc.
- ✓ Reparto de material preventivo a algunos grupos que han visitado el Centro de Coordinación de Oficina Central donde está ubicado el Servicio.
- ✓ Video de información sobre la prueba rápida de diagnóstico del VIH.
- ✓ Elaboración de material gráfico propio para las redes sociales del Servicio Multicanal y difusión de dicho material en las numerosas cuentas que Cruz Roja tiene en los distintos ámbitos territoriales.
- ✓ Visita al Servicio y distribución de material informativo y preventivo al alumnado de la Escuela Universitaria de Enfermería de Cruz Roja.

- ✓ Con el fin de llegar al objetivo acordado con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad como mejora del Servicio, se consideró hacernos visibles en los canales y espacios de comunicación en los que interactúan hombres que tienen relaciones sexuales con otros hombres. A raíz de ahí, y tras una búsqueda on line localizamos www.cruisingmad.com, blog en el que aparece nuestro logo que enlaza directamente con el chat del Servicio. Esta colaboración se ha hecho efectiva desde el 09/06/2016. Ello nos ha reportado una actividad de 124 clics en dicho widgets.



- ✓ En el mes de abril, Cruz Roja Española se adhiere como entidad colaboradora a la Iniciativa “Empresas responsables con el VIH y el sida en España”

comunicado de prensa



Cruz Roja Española se adhiere como entidad colaboradora a la Iniciativa “Empresas responsables con el VIH y el sida en España”

Cruz Roja Española, como organización comprometida con la comunidad y con la respuesta al VIH y al sida, ha acordado su adhesión a la Iniciativa “**Empresas responsables con el VIH y el sida en España**”, pionera en España y en Europa, a través de la que la **Coordinadora Trabajando en Positivo** pretende favorecer la implicación de las empresas a la hora de convertir el lugar de trabajo en un escenario privilegiado para brindar respuestas clave a esta infección en España.

Con la adhesión a la Iniciativa, Cruz Roja Española, en calidad de entidad colaboradora, asume la responsabilidad de contribuir a desterrar los prejuicios y estereotipos todavía vigentes respecto de las personas con el VIH, que dificultan su acceso al empleo y generan discriminación en el entorno laboral. Para ello, Cruz Roja Española adquiere los siguientes compromisos:

1. Favorecer la difusión de la Iniciativa en jornadas promovidas a nivel estatal para la formación de sus equipos y profesionales especializados en materia de VIH, adicciones y empleo.
2. Organizar sesiones de formación sobre la integración laboral de las personas con el VIH dirigidas a sus equipos y profesionales, especialmente los del Servicio Multicanal de Información y Prevención del VIH y otras ITS.
3. Promover, en colaboración con Trabajando en Positivo, una campaña para el Día Mundial de respuesta al VIH y al sida relacionada con la inserción laboral de las personas con el VIH.
4. Favorecer la coordinación entre sus dispositivos de empleo y los dispositivos de empleo de la Coordinadora Trabajando en Positivo, en aquellos ámbitos geográficos en los que ambas entidades estén representadas.
5. Aprovechar las oportunidades de las que disponga para comunicar y animar a otras organizaciones y/o empresas a formar parte de esta Iniciativa y a firmar este compromiso.

La formalización de la adhesión de Cruz Roja Española a esta Iniciativa se ha realizado durante este mes de Abril tras la firma de Javier Senent García, Presidente de Cruz Roja Española, de la Declaración de apoyo a la Iniciativa.



12. ANEXOS

Anexo I: Hoja de Registro de Llamadas.

Anexo II: Flujo de llamadas y nivel de servicio.

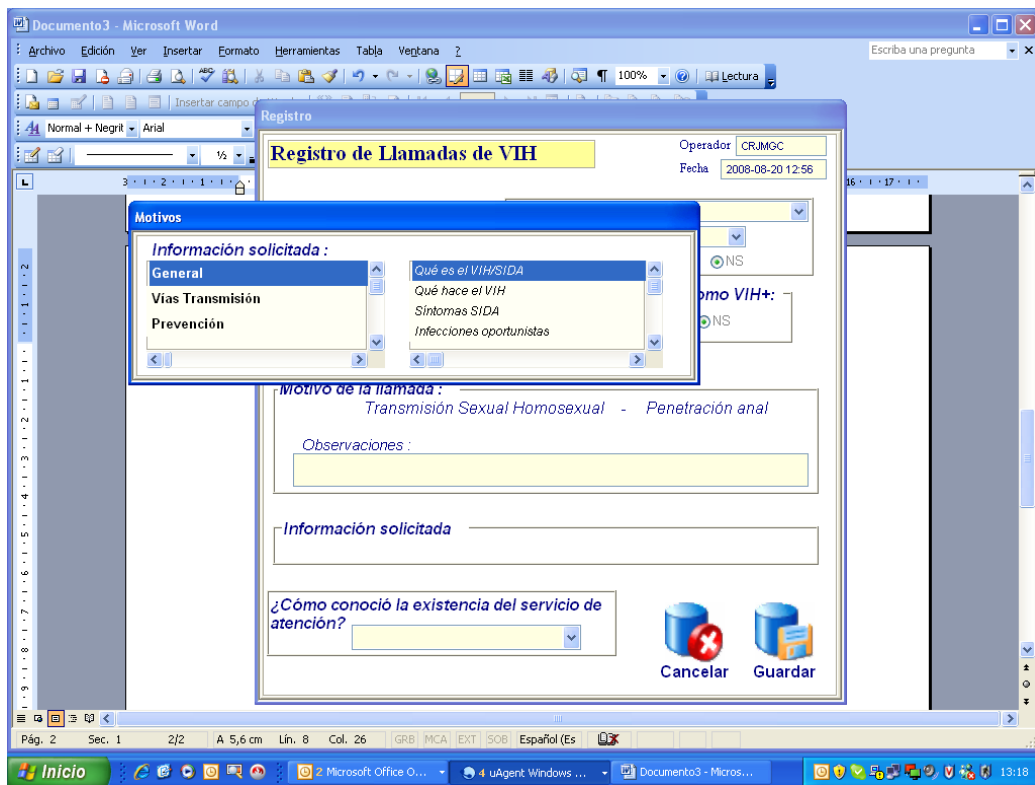
Anexo III Anexo IV: Tablas, porcentajes y estadísticas.

Anexo IV: 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

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 Lin. 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
- Efectores 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

Flujo de llamadas y Nivel del Servicio

Anexo III

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 50	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	6	12,00%
	entre 22 y 25	1	2,00%
	entre 25 y 30	9	18,00%
	entre 30 y 35	6	12,00%
	entre 35 y 45	15	30,00%
	mayores de 45	13	26,00%
	Sin cod.	0	0,00%
Cliente de prostitución femenina 2936	menores de 16	1	0,03%
	entre 16 y 18	6	0,20%
	entre 18 y 22	81	2,76%
	entre 22 y 25	171	5,82%
	entre 25 y 30	755	25,72%
	entre 30 y 35	479	16,31%
	entre 35 y 45	1047	35,66%
	mayores de 45	393	13,39%
	Sin cod.	3	0,10%
Cliente de prostitución masculina 90	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	1	1,11%
	entre 18 y 22	1	1,11%
	entre 22 y 25	4	4,44%
	entre 25 y 30	22	24,44%
	entre 30 y 35	13	14,44%
	entre 35 y 45	35	38,89%
	mayores de 45	14	15,56%
	Sin cod.	0	0,00%

Cliente de prostitución transexual 64	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	3	4,69%
	entre 22 y 25	0	0,00%
	entre 25 y 30	11	17,19%
	entre 30 y 35	16	25,00%
	entre 35 y 45	18	28,13%
	mayores de 45	16	25,00%
	Sin cod.	0	0,00%

Consumidor de otras drogas 0	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+ 108	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	3	2,78%
	entre 22 y 25	10	9,26%
	entre 25 y 30	25	23,15%
	entre 30 y 35	20	18,52%
	entre 35 y 45	31	28,70%
	mayores de 45	18	16,67%
	Sin cod.	1	0,93%

Homosexual 989	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	10	1,01%
	entre 18 y 22	60	6,07%
	entre 22 y 25	99	10,01%
	entre 25 y 30	258	26,09%
	entre 30 y 35	234	23,66%
	entre 35 y 45	242	24,47%
	mayores de 45	85	8,59%
	Sin cod.	1	0,10%

Ninguna de las anteriores 7510	menores de 16	18	0,24%
	entre 16 y 18	40	0,53%
	entre 18 y 22	362	4,82%
	entre 22 y 25	476	6,34%
	entre 25 y 30	2040	27,16%
	entre 30 y 35	1409	18,76%
	entre 35 y 45	2375	31,62%
	mayores de 45	767	10,21%
	Sin cod.	23	0,31%

Padres/madres preocupados 66	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	1	1,52%
	entre 22 y 25	0	0,00%
	entre 25 y 30	7	10,61%
	entre 30 y 35	8	12,12%
	entre 35 y 45	23	34,85%
	mayores de 45	27	40,91%
	Sin cod.	0	0,00%

Padres/madres preocupados 66	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	1	1,52%
	entre 22 y 25	0	0,00%
	entre 25 y 30	7	10,61%
	entre 30 y 35	8	12,12%
	entre 35 y 45	23	34,85%
	mayores de 45	27	40,91%
	Sin cod.	0	0,00%

Pareja de persona VIH+ 173	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	4	2,31%
	entre 22 y 25	12	6,94%
	entre 25 y 30	43	24,86%
	entre 30 y 35	37	21,39%
	entre 35 y 45	54	31,21%
	mayores de 45	23	13,29%
	Sin cod.	0	0,00%

Profesionales: sanitarios, educadores... 136	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	4	2,94%
	entre 22 y 25	8	5,88%
	entre 25 y 30	23	16,91%
	entre 30 y 35	44	32,35%
	entre 35 y 45	42	30,88%
	mayores de 45	15	11,03%
	Sin cod.	0	0,00%

Trabajador/a del Sexo 13	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	7,69%
	entre 25 y 30	0	0,00%
	entre 30 y 35	5	38,46%
	entre 35 y 45	5	38,46%
	mayores de 45	2	15,38%
	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	0	0,00%
	entre 30 y 35	0	0,00%
	entre 35 y 45	1	20,00%
	mayores de 45	4	80,00%
	Sin cod.	0	0,00%

No se identifica 40	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	2	5,00%
	entre 22 y 25	1	2,50%
	entre 25 y 30	6	15,00%
	entre 30 y 35	13	32,50%
	entre 35 y 45	12	30,00%
	mayores de 45	6	15,00%
	Sin cod.	0	0,00%
TOTAL		12.180	100%

WEB CONFERENCE

SESIÓN REALIZADA POR	RANGOS EDAD	SESIONES	%
Bisexuales 37	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	8	21,62%
	entre 22 y 25	3	8,11%
	entre 25 y 30	6	16,22%
	entre 30 y 35	10	27,03%
	entre 35 y 45	8	21,62%
	mayores de 45	2	5,41%
	Sin cod.	0	0,00%

Cliente de prostitución femenina 2224	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	18	0,81%
	entre 18 y 22	224	10,07%
	entre 22 y 25	313	14,07%
	entre 25 y 30	620	27,88%
	entre 30 y 35	432	19,42%
	entre 35 y 45	496	22,30%
	mayores de 45	100	4,50%
	Sin cod.	21	0,94%

Cliente de prostitución masculina 22	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	3	13,64%
	entre 22 y 25	2	9,09%
	entre 25 y 30	7	31,82%
	entre 30 y 35	4	18,18%
	entre 35 y 45	4	18,18%
	mayores de 45	1	4,55%
	Sin cod.	1	4,55%

Cliente de prostitución transexual 98	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	1	1,02%
	entre 18 y 22	12	12,24%
	entre 22 y 25	6	6,12%
	entre 25 y 30	29	29,59%
	entre 30 y 35	25	25,51%
	entre 35 y 45	22	22,45%
	mayores de 45	1	1,02%
	Sin cod.	2	2,04%

Consumidor de otras drogas 115	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	2	1,74%
	entre 18 y 22	12	10,43%
	entre 22 y 25	15	13,04%
	entre 25 y 30	20	17,39%
	entre 30 y 35	35	30,43%
	entre 35 y 45	22	19,13%
	mayores de 45	8	6,96%
	Sin cod.	1	0,87%

Familiares/ Amigos de personas VIH+ 108	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	5	4,63%
	entre 18 y 22	19	17,59%
	entre 22 y 25	19	17,59%
	entre 25 y 30	26	24,07%
	entre 30 y 35	23	21,30%
	entre 35 y 45	13	12,04%
	mayores de 45	2	1,85%
	Sin cod.	1	0,93%

Ninguna de las anteriores 18565	menores de 16	78	0,42%
	entre 16 y 18	288	1,55%
	entre 18 y 22	1829	9,85%
	entre 22 y 25	2451	13,20%
	entre 25 y 30	5199	28,00%
	entre 30 y 35	3518	18,95%
	entre 35 y 45	4026	21,69%
	mayores de 45	1163	6,26%
	Sin cod.	13	0,07%

Padres/madres preocupados 61	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	8,20%
	entre 25 y 30	17	27,87%
	entre 30 y 35	15	24,59%
	entre 35 y 45	14	22,95%
	mayores de 45	9	14,75%
	Sin cod.	1	1,64%

Pareja de persona VIH+ 243	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	3	1,23%
	entre 18 y 22	18	7,41%
	entre 22 y 25	26	10,70%
	entre 25 y 30	53	21,81%
	entre 30 y 35	74	30,45%
	entre 35 y 45	63	25,93%
	mayores de 45	4	1,65%
	Sin cod.	2	0,82%

Profesionales: sanitarios, educadores... 125	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	8	6,40%
	entre 22 y 25	14	11,20%
	entre 25 y 30	30	24,00%
	entre 30 y 35	44	35,20%
	entre 35 y 45	15	12,00%
	mayores de 45	7	5,60%
	Sin cod.	7	5,60%

Trabajador/a del Sexo 10	menores de 16	0	0,00%
	entre 16 y 18	0	0,00%
	entre 18 y 22	3	30,00%
	entre 22 y 25	0	0,00%
	entre 25 y 30	4	40,00%
	entre 30 y 35	2	20,00%
	entre 35 y 45	1	10,00%
	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	0	0,00%
	entre 22 y 25	0	0,00%
	entre 25 y 30	5	71,43%
	entre 30 y 35	1	14,29%
	entre 35 y 45	0	0,00%
	mayores de 45	1	14,29%
	Sin cod.	0	0,00%

No se identifica 1085	menores de 16	7	0,65%
	entre 16 y 18	10	0,92%
	entre 18 y 22	72	6,64%
	entre 22 y 25	74	6,82%
	entre 25 y 30	123	11,34%
	entre 30 y 35	113	10,41%
	entre 35 y 45	53	4,88%
	mayores de 45	13	1,20%
	Sin cod.	620	57,14%
TOTAL		24.738	100%

“MOTIVO DE LA CONSULTA” SEGÚN EL SEXO.

TELÉFONO

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL LLAMADAS	%
Anilingus	16	0	0	16	1,36%
Besos	47	1	0	48	4,07%
Cunnilingus	11	11	0	22	1,87%
Fellatio	375	0	0	375	31,81%
Masturbación	312	7	0	319	27,06%
Otros transmisión Sexual Homosexual	58	0	0	58	4,92%
Penetración anal	258	1	0	259	21,97%
Rotura de preservativo	82	0	0	82	6,96%
Transmisión Sexual Homosexual	1.159	20	0	1.179	9,68%

Anilingus	29	2	0	31	0,59%
Besos	171	31	0	202	3,84%
Cunnilingus	311	42	0	353	6,70%
Fellatio	1.988	187	0	2.175	41,31%
Masturbación	456	56	0	512	9,72%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	91	9	0	100	1,90%
Penetración anal-vaginal	1.219	341	0	1.560	29,63%
Rotura de preservativo	299	33	0	332	6,31%
Transmisión Sexual Heterosexual	4.564	701	0	5.265	43,23%

Animales (picaduras, mordeduras ...)	6	5	0	11	1,04%
Compartir otro material de consumo de drogas	32	7	0	39	3,68%
Donaciones o transfusiones de sangre	9	0	0	9	0,85%
Exposición casual	768	143	0	911	85,94%
Material de inyección	50	23	0	73	6,89%
Tatuajes, piercing, etc.	12	5	0	17	1,60%
Transmisión Sanguínea	877	183	0	1.060	8,70%

Persona con necesidad de apoyo crónico	688	93	0	781	44,96%
Persona con necesidad de apoyo puntual	427	76	0	503	28,96%
Persona con posibles trastornos psicológicos	381	72	0	453	26,08%
Necesidad de apoyo psicosocial	1.496	241	0	1.737	14,26%

Analíticas rutinarias	7	10	0	17	2,35%
Bares	56	23	0	79	10,91%
Besos sociales / apretón de manos ...	79	22	0	101	13,95%
Intervenciones médicas	13	8	0	21	2,90%
Otros vida cotidiana	253	74	0	327	45,17%
Peluquerías / Centros de Estética	37	38	0	75	10,36%
WC públicos	63	41	0	104	14,36%
Vida Cotidiana	508	216	0	724	5,95%

Otros transmisión vertical	2	0	0	2	100,00%
Transmisión vertical	2	0	0	2	0,02%
En Centros Sanitarios	2	1	0	3	60,00%
En el trabajo	0	1	0	1	20,00%
Otros denuncia discriminación	1	0	0	1	20,00%
Denuncia discriminación	3	2	0	5	0,04%

Datos estadísticos	8	1	0	9	0,41%
Fiabilidad del preservativo	136	9	0	145	6,59%
Otros otra información	596	167	0	763	34,67%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	990	288	2	1.278	58,06%
Viajes con VIH+	3	3	0	6	0,27%
Otra información	1.733	468	2	2.201	18,07%

Sin codificar	5	0	0	5	100,00%
Sin codificar	5	0	0	5	0,04%
Transmisión Sexual Bisexual					0,00%

WEB CONFERENCE

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL SESIONES	%
Anilingus	43	2	1	46	2,26%
Besos	93	1	2	96	4,71%
Cunnilingus	5	40	1	46	2,26%
Fellatio	560	3	12	575	28,21%
Masturbación	551	19	12	582	28,56%
Penetración anal	405	3	6	414	20,31%
Rotura de preservativo	83	0	1	84	4,12%
Transmisión Sexual Homosexual	7	0	0	7	0,34%
Otros transmisión Sexual Homosexual	180	5	3	188	9,22%
Transmisión Sexual Homosexual	1.927	73	38	2.038	8,24%

Anilingus	41	17	0	58	0,58%
Besos	361	157	17	535	5,34%
Cunnilingus	280	100	6	386	3,86%
Fellatio	853	433	32	1.318	13,16%
Masturbación	1.317	322	11	1.650	16,48%
Penetración anal-vaginal	1.704	3.727	18	5.449	54,42%
Rotura de preservativo	252	32	6	290	2,90%
Transmisión Sexual Heterosexual	5	21	0	26	0,26%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	223	53	24	300	3,00%
Transmisión Sexual Heterosexual	5.036	4.862	114	10.012	40,47%

Animales (picaduras, mordeduras ...)	31	13	1	45	4,17%
Compartir otro material de consumo de drogas	34	13	1	48	4,44%
Donaciones o transfusiones de sangre	15	12	1	28	2,59%
Exposición casual	466	301	17	784	72,59%
Material de inyección	67	46	2	115	10,65%
Tatuajes, piercing, etc.	39	17	0	56	5,19%
Transmisión Sanguínea	3	1	0	4	0,37%
Transmisión Sanguínea	655	403	22	1.080	4,37%

Necesidad de apoyo psicosocial	42	11	0	53	1,32%
Persona con necesidad de apoyo crónico	1.110	179	1	1.290	32,07%
Persona con necesidad de apoyo puntual	1.423	323	1	1.747	43,44%
Persona con posibles trastornos psicológicos	763	169	0	932	23,17%
Necesidad de apoyo psicosocial	3.338	682	2	4.022	16,26%

Analíticas rutinarias	58	29	0	87	2,85%
Bares	137	80	3	220	7,21%
Besos sociales / apretón de manos ...	211	101	2	314	10,29%
Intervenciones médicas	26	23	1	50	1,64%
Peluquerías / Centros de Estética	105	81	4	190	6,23%
Vida Cotidiana	241	73	22	336	11,01%
WC públicos	161	99	3	263	8,62%
Otros vida cotidiana	1.298	282	11	1.591	52,15%
Vida Cotidiana	2.237	768	46	3.051	12,33%

Embarazo con VIH+	2	6	1	9	30,00%
Padre/madre VIH+	4	1	0	5	16,67%
Técnicas de reproducción asistida	0	2	0	2	6,67%
Transmisión vertical	0	3	0	3	10,00%
Otros transmisión vertical	4	7	0	11	36,67%
Transmisión vertical	10	19	1	30	0,12%

Acceso al Empleo	1	0	0	1	25,00%
En Centros Sanitarios	1	0	0	1	25,00%
En el trabajo	2	0	0	2	50,00%
Denuncia discriminación	4	0	0	4	0,02%

Datos estadísticos	4	2	3	9	0,20%
Fiabilidad del preservativo	489	49	23	561	12,51%
Reinfección/coinfección	6	0	0	6	0,13%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	1.708	646	40	2.394	53,38%
Viajes con VIH+	8	1	0	9	0,20%
Otra información	367	121	350	838	18,68%
Otros otra información	529	129	10	668	14,89%
Otra información	3.111	948	426	4.485	18,13%
Sin codificar					0,00%

Cunnilingus	0	2	0	2	12,50%
Fellatio	2	0	0	2	12,50%
General	1	0	0	1	6,25%
Masturbación	5	0	0	5	31,25%
Penetración anal-vaginal	4	0	2	6	37,50%
Transmisión Sexual Bisexual	12	2	2	16	0,06%

CRUCE DE VARIABLES DEL “MOTIVO DE LA CONSULTA” CON LA FRANJA DE EDAD Y EL SEXO.

MOTIVO DE LA LLAMADA SEGÚN GRUPOS DE EDAD Y SEXO

TELÉFONO

menores de 16

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL LLAMADAS	%
Bares	0	1	0	1	2,38%
Besos	5	0	0	5	11,90%
Besos sociales / apretón de manos ...	1	1	0	2	4,76%
Cunnilingus	0	3	0	3	7,14%
Exposición casual	0	1	0	1	2,38%
Fellatio	1	2	0	3	7,14%
Intervenciones médicas	0	1	0	1	2,38%
Masturbación	2	0	0	2	4,76%
Otros otra información	0	4	0	4	9,52%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	1	0	0	1	2,38%
Otros vida cotidiana	0	1	0	1	2,38%
Penetración anal	1	0	0	1	2,38%
Penetración anal-vaginal	0	6	0	6	14,29%
Persona con necesidad de apoyo puntual	1	1	0	2	4,76%
Rotura de preservativo	0	1	0	1	2,38%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	5	3	0	8	19,05%
TOTAL	17	25	0	42	100%

entre 17 y 18

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL LLAMADAS	%
Bares	1	1	0	2	1,82%
Besos	2	0	0	2	1,82%
Cunnilingus	1	1	0	2	1,82%
Exposición casual	4	0	0	4	3,64%
Fellatio	12	4	0	16	14,55%
Fiabilidad del preservativo	6	0	0	6	5,45%
Masturbación	12	0	0	12	10,91%
Material de inyección	1	0	0	1	0,91%
Otros otra información	8	2	0	10	9,09%
Otros vida cotidiana	4	4	0	8	7,27%
Peluquerías / Centros de Estética	1	0	0	1	0,91%
Penetración anal	1	0	0	1	0,91%
Penetración anal-vaginal	11	3	0	14	12,73%
Persona con necesidad de apoyo crónico	1	0	0	1	0,91%
Persona con necesidad de apoyo puntual	7	0	0	7	6,36%
Persona con posibles trastornos psicológicos	4	0	0	4	3,64%
Rotura de preservativo	2	0	0	2	1,82%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	9	7	0	16	14,55%
WC públicos	0	1	0	1	0,91%
TOTAL	87	23	0	110	100%

entre 19 y 22

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL LLAMADAS	%
Anilingus	2	0	0	2	0,32%
Bares	2	1	0	3	0,47%
Besos	21	0	0	21	3,31%
Besos sociales / apretón de manos ...	7	1	0	8	1,26%
Compartir otro material de consumo de drogas	1	0	0	1	0,16%
Cunnilingus	16	2	0	18	2,84%
Datos estadísticos	2	0	0	2	0,32%
Exposición casual	23	3	0	26	4,10%
Fellatio	102	7	0	109	17,19%
Fiabilidad del preservativo	13	0	0	13	2,05%
Masturbación	64	9	0	73	11,51%
Material de inyección	2	1	0	3	0,47%
Otros otra información	43	8	0	51	8,04%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	6	2	0	8	1,26%
Otros transmisión Sexual Homosexual	4	0	0	4	0,63%
Otros vida cotidiana	20	7	0	27	4,26%
Peluquerías / Centros de Estética	1	0	0	1	0,16%
Penetración anal	10	0	0	10	1,58%
Penetración anal-vaginal	53	22	0	75	11,83%
Persona con necesidad de apoyo crónico	37	3	0	40	6,31%
Persona con necesidad de apoyo puntual	28	3	0	31	4,89%
Persona con posibles trastornos psicológicos	20	3	0	23	3,63%
Rotura de preservativo	20	2	0	22	3,47%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	36	18	0	54	8,52%
Viajes con VIH+	0	1	0	1	0,16%
WC públicos	6	2	0	8	1,26%
TOTAL	539	95	0	634	100%

entre 23 y 25

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL LLAMADAS	%
Analíticas rutinarias	2	1	0	3	0,30%
Anilingus	2	0	0	2	0,20%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	0	1	0	1	0,10%
Bares	6	3	0	9	0,91%
Besos	18	2	0	20	2,03%
Besos sociales / apretón de manos ...	4	3	0	7	0,71%
Compartir otro material de consumo de drogas	2	1	0	3	0,30%
Cunnilingus	17	3	0	20	2,03%
Exposición casual	63	9	0	72	7,29%
Fellatio	247	24	0	271	27,46%
Fiabilidad del preservativo	4	0	0	4	0,41%
Intervenciones médicas	1	1	0	2	0,20%
Masturbación	91	11	0	102	10,33%
Material de inyección	5	2	0	7	0,71%
No registrado	1	0	0	1	0,10%
Otros otra información	52	15	0	67	6,79%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	9	0	0	9	0,91%
Otros transmisión Sexual Homosexual	6	0	0	6	0,61%
Otros vida cotidiana	23	6	0	29	2,94%
Peluquerías / Centros de Estética	2	5	0	7	0,71%
Penetración anal	34	0	0	34	3,44%
Penetración anal-vaginal	79	32	0	111	11,25%
Persona con necesidad de apoyo crónico	11	0	0	11	1,11%
Persona con necesidad de apoyo puntual	27	8	0	35	3,55%
Persona con posibles trastornos psicológicos	12	5	0	17	1,72%
Rotura de preservativo	20	2	0	22	2,23%
Tatuajes, piercing, etc.	2	0	0	2	0,20%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	77	32	0	109	11,04%
Viajes con VIH+	1	1	0	2	0,20%
WC públicos	2	0	0	2	0,20%
TOTAL	820	167	0	987	100%

entre 26 y 30

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL LLAMADAS	%
Analíticas rutinarias	1	2	0	3	0,09%
Anilingus	11	1	0	12	0,36%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	1	1	0	2	0,06%
Bares	15	5	0	20	0,60%
Besos	65	10	0	75	2,23%
Besos sociales / apretón de manos ...	13	6	0	19	0,57%
Compartir otro material de consumo de drogas	6	3	0	9	0,27%
Cunnilingus	106	11	0	117	3,49%
Datos estadísticos	2	0	0	2	0,06%
Donaciones o transfusiones de sangre	5	0	0	5	0,15%
En Centros Sanitarios	1	0	0	1	0,03%
Exposición casual	262	30	0	292	8,70%
Fellatio	701	42	0	743	22,14%
Fiabilidad del preservativo	28	4	0	32	0,95%
Intervenciones médicas	5	1	0	6	0,18%
Masturbación	204	16	0	220	6,56%
Material de inyección	13	6	0	19	0,57%
No registrado	1	0	0	1	0,03%
Otros otra información	136	49	0	185	5,51%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	20	1	0	21	0,63%
Otros transmisión Sexual Homosexual	14	0	0	14	0,42%
Otros vida cotidiana	57	16	0	73	2,18%
Peluquerías / Centros de Estética	11	8	0	19	0,57%
Penetración anal	65	1	0	66	1,97%
Penetración anal-vaginal	419	90	0	509	15,17%
Persona con necesidad de apoyo crónico	250	20	0	270	8,05%
Persona con necesidad de apoyo puntual	86	14	0	100	2,98%
Persona con posibles trastornos psicológicos	88	8	0	96	2,86%
Rotura de preservativo	116	8	0	124	3,69%
Tatuajes, piercing, etc.	3	1	0	4	0,12%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	208	59	0	267	7,96%
Viajes con VIH+	1	0	0	1	0,03%
WC públicos	13	16	0	29	0,86%
TOTAL	2927	429	0	3356	100%

entre 31 y 35

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL LLAMADAS	%
Analíticas rutinarias	1	3	0	4	0,19%
Anilingus	6	1	0	7	0,32%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	3	1	0	4	0,19%
Bares	9	5	0	14	0,65%
Besos	40	5	0	45	2,08%
Besos sociales / apretón de manos ...	15	2	0	17	0,79%
Compartir otro material de consumo de drogas	9	3	0	12	0,56%
Cunnilingus	46	13	0	59	2,73%
Datos estadísticos	1	0	0	1	0,05%
Exposición casual	111	34	0	145	6,72%
Fellatio	354	34	0	388	17,97%
Fiabilidad del preservativo	25	1	0	26	1,20%
Intervenciones médicas	1	0	0	1	0,05%
Masturbación	139	13	0	152	7,04%
Material de inyección	10	4	0	14	0,65%
No registrado	3	0	0	3	0,14%
Otros otra información	124	27	0	151	6,99%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	21	2	0	23	1,07%
Otros transmisión Sexual Homosexual	10	0	0	10	0,46%
Otros transmisión vertical	2	0	0	2	0,09%
Otros vida cotidiana	55	11	0	66	3,06%
Peluquerías / Centros de Estética	10	6	0	16	0,74%
Penetración anal	59	0	0	59	2,73%
Penetración anal-vaginal	178	56	0	234	10,84%
Persona con necesidad de apoyo crónico	67	8	0	75	3,47%
Persona con necesidad de apoyo puntual	105	15	0	120	5,56%
Persona con posibles trastornos psicológicos	75	14	0	89	4,12%
Rotura de preservativo	75	8	0	83	3,84%
Tatuajes, piercing, etc.	3	1	0	4	0,19%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	244	68	0	312	14,45%
Viajes con VIH+	0	1	0	1	0,05%
WC públicos	17	5	0	22	1,02%
TOTAL	1818	341	0	2159	100%

entre 36 y 45

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL LLAMADAS	%
Analíticas rutinarias	1	3	0	4	0,11%
Anilingus	18	0	0	18	0,48%
Bares	17	6	0	23	0,61%
Besos	55	11	0	66	1,76%
Besos sociales / apretón de manos ...	33	6	0	39	1,04%
Compartir otro material de consumo de drogas	13	0	0	13	0,35%
Cunnilingus	96	14	0	110	2,93%
Datos estadísticos	2	0	0	2	0,05%
Donaciones o transfusiones de sangre	1	0	0	1	0,03%
Exposición casual	223	41	0	264	7,04%
Fellatio	715	57	0	772	20,58%
Fiabilidad del preservativo	50	2	0	52	1,39%
Intervenciones médicas	4	4	0	8	0,21%
Masturbación	195	12	0	207	5,52%
Material de inyección	14	7	0	21	0,56%
Otros otra información	169	37	0	206	5,49%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	25	4	0	29	0,77%
Otros transmisión Sexual Homosexual	19	0	0	19	0,51%
Otros vida cotidiana	67	18	0	85	2,27%
Peluquerías / Centros de Estética	8	16	0	24	0,64%
Penetración anal	59	0	0	59	1,57%
Penetración anal-vaginal	394	101	0	495	13,20%
Persona con necesidad de apoyo crónico	297	55	0	352	9,38%
Persona con necesidad de apoyo puntual	134	23	0	157	4,19%
Persona con posibles trastornos psicológicos	119	30	0	149	3,97%
Rotura de preservativo	132	11	0	143	3,81%
Tatuajes, piercing, etc.	4	2	0	6	0,16%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	316	77	2	393	10,48%
WC públicos	21	13	0	34	0,91%
TOTAL	3201	550	2	3751	100%

mayores de 45

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL LLAMADAS	%
Analíticas rutinarias	2	1	0	3	0,27%
Anilingus	6	0	0	6	0,54%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	2	2	0	4	0,36%
Bares	6	1	0	7	0,63%
Besos	12	3	0	15	1,35%
Besos sociales / apretón de manos ...	6	3	0	9	0,81%
Compartir otro material de consumo de drogas	1	0	0	1	0,09%
Cunnilingus	40	6	0	46	4,14%
Datos estadísticos	1	1	0	2	0,18%
Donaciones o transfusiones de sangre	3	0	0	3	0,27%
En Centros Sanitarios	1	1	0	2	0,18%
En el trabajo	0	1	0	1	0,09%
Exposición casual	81	24	0	105	9,45%
Fellatio	223	15	0	238	21,42%
Fiabilidad del preservativo	10	2	0	12	1,08%
Intervenciones médicas	2	1	0	3	0,27%
Masturbación	60	2	0	62	5,58%
Material de inyección	5	3	0	8	0,72%
Otros denuncia discriminación	1	0	0	1	0,09%
Otros otra información	63	25	0	88	7,92%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	9	0	0	9	0,81%
Otros transmisión Sexual Homosexual	5	0	0	5	0,45%
Otros vida cotidiana	26	11	0	37	3,33%
Peluquerías / Centros de Estética	4	3	0	7	0,63%
Penetración anal	29	0	0	29	2,61%
Penetración anal-vaginal	85	31	0	116	10,44%
Persona con necesidad de apoyo crónico	24	7	0	31	2,79%
Persona con necesidad de apoyo puntual	38	11	0	49	4,41%
Persona con posibles trastornos psicológicos	62	12	0	74	6,66%
Rotura de preservativo	16	1	0	17	1,53%
Tatuajes, piercing, etc.	0	1	0	1	0,09%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	91	21	0	112	10,08%
Viajes con VIH+	1	0	0	1	0,09%
WC públicos	3	4	0	7	0,63%
TOTAL	918	193	0	1111	100%

MOTIVO DE LA SESIÓN DE CHAT SEGÚN GRUPOS DE EDAD Y SEXO

WEB CONFERENCE

menores de 16

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL SESIONES	%
Anilingus	1	0	0	1	0,44%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	1	0	0	1	0,44%
Bares	2	0	0	2	0,88%
Besos	13	14	0	27	11,89%
Besos sociales / apretón de manos ...	5	4	0	9	3,96%
Cunnilingus	3	0	0	3	1,32%
Exposición casual	4	6	0	10	4,41%
Fellatio	11	5	0	16	7,05%
Fiabilidad del preservativo	6	0	0	6	2,64%
Masturbación	18	15	1	34	14,98%
Material de inyección	0	2	0	2	0,88%
Peluquerías / Centros de Estética	0	1	0	1	0,44%
Penetración anal	2	0	0	2	0,88%
Penetración anal-vaginal	8	13	1	22	9,69%
Persona con necesidad de apoyo puntual	10	5	0	15	6,61%
Persona con posibles trastornos psicológicos	3	1	0	4	1,76%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	7	7	0	14	6,17%
Vida Cotidiana	5	6	1	12	5,29%
WC públicos	5	3	0	8	3,52%
Otra información	8	3	0	11	4,85%
Otros otra información	3	1	0	4	1,76%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	1	0	0	1	0,44%
Otros transmisión Sexual Homosexual	1	0	0	1	0,44%
Otros vida cotidiana	13	8	0	21	9,25%
TOTAL	130	94	3	227	100%

entre 17 y 18

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL SESIONES	%
Analíticas rutinarias	0	1	0	1	0,15%
Anilingus	2	0	0	2	0,29%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	2	0	0	2	0,29%
Bares	2	5	0	7	1,02%
Besos	34	21	0	55	7,98%
Besos sociales / apretón de manos ...	11	3	0	14	2,03%
Compartir otro material de consumo de drogas	2	0	0	2	0,29%
Cunnilingus	3	3	0	6	0,87%
Datos estadísticos	1	0	0	1	0,15%
Exposición casual	28	12	2	42	6,10%
Fellatio	53	17	0	70	10,16%
Fiabilidad del preservativo	12	3	0	15	2,18%
Intervenciones médicas	0	2	0	2	0,29%
Masturbación	75	22	0	97	14,08%
Material de inyección	3	0	0	3	0,44%
Necesidad de apoyo psicosocial	1	0	0	1	0,15%
Peluquerías / Centros de Estética	8	3	0	11	1,60%
Penetración anal	14	0	0	14	2,03%
Penetración anal-vaginal	29	24	0	53	7,80%
Persona con necesidad de apoyo crónico	4	0	0	4	0,58%
Persona con necesidad de apoyo puntual	44	6	0	50	7,26%
Persona con posibles trastornos psicológicos	5	2	0	7	1,02%
Rotura de preservativo	4	2	0	6	0,87%
Tatuajes, piercing, etc.	1	1	0	2	0,29%
Transmisión Sexual Heterosexual	1	1	0	2	0,29%
Transmisión Sexual Homosexual	1	0	0	1	0,15%
Transmisión vertical	0	1	0	1	0,15%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	26	14	0	40	5,81%
Vida Cotidiana	7	2	0	9	1,31%
WC públicos	10	4	0	14	2,03%
Otra información	12	6	0	18	2,61%
Otros otra información	15	5	1	21	3,05%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	11	3	0	14	2,03%
Otros transmisión Sexual Homosexual	4	0	0	4	0,58%
Otros vida cotidiana	76	22	0	98	14,22%
TOTAL	501	185	3	689	100%

entre 19 y 22

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL SESIONES	%
Analíticas rutinarias	9	4	0	13	0,39%
Anilingus	8	1	0	9	0,27%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	6	2	0	8	0,24%
Bares	26	15	0	41	1,24%
Besos	130	42	2	174	5,25%
Besos sociales / apretón de manos ...	40	14	0	54	1,63%
Compartir otro material de consumo de drogas	8	1	0	9	0,27%
Cunnilingus	45	29	0	74	2,23%
Datos estadísticos	2	0	0	2	0,06%
Donaciones o transfusiones de sangre	1	1	0	2	0,06%
Embarazo con VIH+	1	0	0	1	0,03%
Exposición casual	73	42	1	116	3,50%
Fellatio	245	53	1	299	9,03%
Fiabilidad del preservativo	78	6	0	84	2,54%
Intervenciones médicas	2	4	0	6	0,18%
Masturbación	289	86	2	377	11,38%
Material de inyección	9	5	0	14	0,42%
Necesidad de apoyo psicosocial	4	3	0	7	0,21%
Padre/madre VIH+	3	0	0	3	0,09%
Peluquerías / Centros de Estética	26	26	0	52	1,57%
Penetración anal	54	0	1	55	1,66%
Penetración anal-vaginal	182	313	0	495	14,94%
Persona con necesidad de apoyo crónico	102	16	0	118	3,56%
Persona con necesidad de apoyo puntual	233	53	0	286	8,63%
Persona con posibles trastornos psicológicos	83	21	0	104	3,14%
Rotura de preservativo	50	7	1	58	1,75%
Tatuajes, piercing, etc.	16	2	0	18	0,54%
Transmisión Sexual Heterosexual	3	1	0	4	0,12%
Transmisión Sexual Homosexual	1	0	0	1	0,03%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	185	75	1	261	7,88%
Vida Cotidiana	49	8	1	58	1,75%
WC públicos	30	15	0	45	1,36%
Otra información	49	12	0	61	1,84%
Otros otra información	74	20	2	96	2,90%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	30	12	0	42	1,27%
Otros transmisión Sexual Homosexual	35	1	0	36	1,09%
Otros vida cotidiana	174	56	0	230	6,94%
TOTAL	2355	946	12	3313	100%

entre 23 y 25

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL SESIONES	%
Analíticas rutinarias	6	5	0	11	0,37%
Anilingus	6	2	0	8	0,27%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	7	4	0	11	0,37%
Bares	22	12	1	35	1,17%
Besos	43	13	0	56	1,87%
Besos sociales / apretón de manos ...	37	19	0	56	1,87%
Compartir otro material de consumo de drogas	3	2	0	5	0,17%
Cunnilingus	37	22	1	60	2,01%
Donaciones o transfusiones de sangre	2	1	0	3	0,10%
Embarazo con VIH+	0	1	0	1	0,03%
Exposición casual	64	41	2	107	3,58%
Fellatio	231	42	2	275	9,20%
Fiabilidad del preservativo	84	6	0	90	3,01%
Intervenciones médicas	2	2	1	5	0,17%
Masturbación	156	43	1	200	6,66%
Material de inyección	14	8	0	22	0,74%
Necesidad de apoyo psicosocial	9	3	0	12	0,40%
Peluquerías / Centros de Estética	8	9	0	17	0,57%
Penetración anal	61	0	0	61	2,04%
Penetración anal-vaginal	213	290	2	505	16,90%
Persona con necesidad de apoyo crónico	35	7	0	42	1,41%
Persona con necesidad de apoyo puntual	235	58	1	294	9,84%
Persona con posibles trastornos psicológicos	67	26	0	93	3,11%
Reinfección/coinfección	3	0	0	3	0,10%
Rotura de preservativo	34	1	0	35	1,17%
Tatuajes, piercing, etc.	0	4	0	4	0,13%
Transmisión Sanguínea	1	0	0	1	0,03%
Transmisión Sexual Heterosexual	1	1	0	2	0,07%
Transmisión Sexual Homosexual	1	0	0	1	0,03%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	289	127	1	417	13,95%
Viajes con VIH+	5	0	0	5	0,17%
Vida Cotidiana	17	12	0	29	0,97%
WC públicos	14	12	0	26	0,87%
Otra información	49	23	2	74	2,48%
Otros otra información	62	15	2	79	2,64%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	30	11	0	41	1,37%
Otros transmisión Sexual Homosexual	27	1	0	28	0,94%
Otros transmisión vertical	1	0	0	1	0,03%
Otros vida cotidiana	219	53	2	274	9,17%
TOTAL	2095	876	18	2989	100%

entre 26 y 30

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL SESIONES	%
Acceso al Empleo	1	0	0	1	0,01%
Analíticas rutinarias	24	7	0	31	0,45%
Anilingus	29	5	0	34	0,49%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	11	5	0	16	0,23%
Bares	33	19	0	52	0,75%
Besos	117	29	0	146	2,11%
Besos sociales / apretón de manos ...	50	30	1	81	1,17%
Compartir otro material de consumo de drogas	10	5	0	15	0,22%
Cunnilingus	60	34	2	96	1,39%
Donaciones o transfusiones de sangre	7	4	0	11	0,16%
Embarazo con VIH+	0	2	0	2	0,03%
Exposición casual	142	55	0	197	2,85%
Fellatio	445	134	0	579	8,37%
Fiabilidad del preservativo	145	15	2	162	2,34%
General	1	0	0	1	0,01%
Intervenciones médicas	11	7	0	18	0,26%
Masturbación	614	86	4	704	10,17%
Material de inyección	19	15	0	34	0,49%
Necesidad de apoyo psicosocial	17	2	0	19	0,27%
Padre/madre VIH+	0	1	0	1	0,01%
Peluquerías / Centros de Estética	27	16	0	43	0,62%
Penetración anal	123	2	1	126	1,82%
Penetración anal-vaginal	407	748	2	1157	16,72%
Persona con necesidad de apoyo crónico	345	58	1	404	5,84%
Persona con necesidad de apoyo puntual	470	104	0	574	8,30%
Persona con posibles trastornos psicológicos	260	50	0	310	4,48%
Reinfección/coinfección	2	0	0	2	0,03%
Rotura de preservativo	107	11	1	119	1,72%
Tatuajes, piercing, etc.	9	5	0	14	0,20%
Transmisión Sanguínea	1	0	0	1	0,01%
Transmisión Sexual Heterosexual	0	4	0	4	0,06%
Transmisión Sexual Homosexual	3	0	0	3	0,04%
Transmisión vertical	0	2	0	2	0,03%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	606	254	11	871	12,59%
Viajes con VIH+	1	1	0	2	0,03%
Vida Cotidiana	58	14	0	72	1,04%
WC públicos	40	25	0	65	0,94%
Otra información	113	27	0	140	2,02%
Otros otra información	182	58	2	242	3,50%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	85	18	1	104	1,50%
Otros transmisión Sexual Homosexual	62	3	0	65	0,94%
Otros transmisión vertical	2	4	0	6	0,09%
Otros vida cotidiana	331	61	1	393	5,68%
TOTAL	4970	1920	29	6919	100%

entre 31 y 35

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL SESIONES	%
Analíticas rutinarias	7	5	0	12	0,30%
Anilingus	10	1	1	12	0,30%
Bares	27	13	0	40	1,00%
Besos	41	10	0	51	1,27%
Besos sociales / apretón de manos ...	27	8	0	35	0,87%
Compartir otro material de consumo de drogas	7	5	0	12	0,30%
Cunnilingus	37	12	0	49	1,22%
Datos estadísticos	0	1	0	1	0,02%
Donaciones o transfusiones de sangre	3	1	0	4	0,10%
Embarazo con VIH+	0	3	0	3	0,07%
En el trabajo	1	0	0	1	0,02%
Exposición casual	73	61	1	135	3,37%
Fellatio	210	51	2	263	6,57%
Fiabilidad del preservativo	56	7	0	63	1,57%
Intervenciones médicas	4	2	0	6	0,15%
Masturbación	301	41	1	343	8,57%
Material de inyección	8	9	0	17	0,42%
Necesidad de apoyo psicosocial	3	1	0	4	0,10%
Padre/madre VIH+	1	0	0	1	0,02%
Peluquerías / Centros de Estética	14	11	0	25	0,62%
Penetración anal	65	0	0	65	1,62%
Penetración anal-vaginal	267	785	2	1054	26,33%
Persona con necesidad de apoyo crónico	178	30	0	208	5,20%
Persona con necesidad de apoyo puntual	233	56	0	289	7,22%
Persona con posibles trastornos psicológicos	167	30	0	197	4,92%
Rotura de preservativo	51	0	0	51	1,27%
Tatuajes, piercing, etc.	8	2	0	10	0,25%
Técnicas de reproducción asistida	0	2	0	2	0,05%
Transmisión Sanguínea	0	1	0	1	0,02%
Transmisión Sexual Heterosexual	0	2	0	2	0,05%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	323	80	3	406	10,14%
Viajes con VIH+	1	0	0	1	0,02%
Vida Cotidiana	48	13	0	61	1,52%
WC públicos	20	24	0	44	1,10%
Otra información	81	15	0	96	2,40%
Otros otra información	102	17	1	120	3,00%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	39	6	0	45	1,12%
Otros transmisión Sexual Homosexual	24	0	1	25	0,62%
Otros transmisión vertical	0	2	0	2	0,05%
Otros vida cotidiana	212	33	2	247	6,17%
TOTAL	2649	1340	14	4003	100%

entre 36 y 45

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL SESIONES	%
Analíticas rutinarias	9	7	0	16	0,33%
Anilingus	24	5	0	29	0,60%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	3	1	0	4	0,08%
Bares	20	13	0	33	0,68%
Besos	72	22	0	94	1,93%
Besos sociales / apretón de manos ...	30	14	0	44	0,90%
Compartir otro material de consumo de drogas	4	0	0	4	0,08%
Cunnilingus	94	28	0	122	2,51%
Donaciones o transfusiones de sangre	1	4	0	5	0,10%
Embarazo con VIH+	1	0	0	1	0,02%
En Centros Sanitarios	1	0	0	1	0,02%
Exposición casual	68	57	0	125	2,57%
Fellatio	178	93	1	272	5,59%
Fiabilidad del preservativo	90	11	1	102	2,10%
Intervenciones médicas	6	4	0	10	0,21%
Masturbación	394	41	0	435	8,94%
Material de inyección	12	7	0	19	0,39%
Necesidad de apoyo psicosocial	8	2	0	10	0,21%
Peluquerías / Centros de Estética	16	15	1	32	0,66%
Penetración anal	76	1	1	78	1,60%
Penetración anal-vaginal	417	1119	4	1540	31,65%
Persona con necesidad de apoyo crónico	440	66	0	506	10,40%
Persona con necesidad de apoyo puntual	170	35	0	205	4,21%
Persona con posibles trastornos psicológicos	157	35	0	192	3,95%
Reinfección/coinfección	1	0	0	1	0,02%
Rotura de preservativo	77	10	1	88	1,81%
Tatuajes, piercing, etc.	5	2	0	7	0,14%
Transmisión Sanguínea	1	0	0	1	0,02%
Transmisión Sexual Heterosexual	0	8	0	8	0,16%
Transmisión Sexual Homosexual	1	0	0	1	0,02%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	234	67	4	305	6,27%
Viajes con VIH+	1	0	0	1	0,02%
Vida Cotidiana	47	12	1	60	1,23%
WC públicos	35	12	0	47	0,97%
Otra información	37	8	0	45	0,92%
Otros otra información	87	13	0	100	2,06%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	23	3	1	27	0,55%
Otros transmisión Sexual Homosexual	23	0	0	23	0,47%
Otros transmisión vertical	1	1	0	2	0,04%
Otros vida cotidiana	228	43	0	271	5,57%
TOTAL	3092	1759	15	4866	100%

mayores de 45

MOTIVO	HOMBRES	MUJERES	NS/NC	TOTAL SESIONES	%
Analíticas rutinarias	3	0	0	3	0,28%
Anilingus	4	5	0	9	0,85%
Animales (picaduras, mordeduras ...)	1	1	0	2	0,19%
Bares	4	3	0	7	0,66%
Besos	3	5	0	8	0,76%
Besos sociales / apretón de manos ...	11	9	0	20	1,89%
Cunnilingus	5	11	0	16	1,51%
Datos estadísticos	1	0	0	1	0,09%
Donaciones o transfusiones de sangre	1	0	0	1	0,09%
En el trabajo	1	0	0	1	0,09%
Exposición casual	13	25	0	38	3,60%
Fellatio	36	39	0	75	7,10%
Fiabilidad del preservativo	14	0	0	14	1,32%
Intervenciones médicas	1	1	0	2	0,19%
Masturbación	21	5	0	26	2,46%
Material de inyección	2	0	0	2	0,19%
Peluquerías / Centros de Estética	6	0	0	6	0,57%
Penetración anal	8	0	0	8	0,76%
Penetración anal-vaginal	180	434	1	615	58,18%
Persona con necesidad de apoyo crónico	6	2	0	8	0,76%
Persona con necesidad de apoyo puntual	28	5	0	33	3,12%
Persona con posibles trastornos psicológicos	20	3	0	23	2,18%
Rotura de preservativo	7	1	0	8	0,76%
Tatuajes, piercing, etc.	0	1	0	1	0,09%
Transmisión Sexual Heterosexual	0	4	0	4	0,38%
Verificar informaciones obtenidas por otros medios	33	12	0	45	4,26%
Vida Cotidiana	6	2	0	8	0,76%
WC públicos	7	3	0	10	0,95%
Otra información	6	3	0	9	0,85%
Otros otra información	4	0	0	4	0,38%
Otros transmisión Sexual Heterosexual	1	0	0	1	0,09%
Otros transmisión Sexual Homosexual	2	0	0	2	0,19%
Otros vida cotidiana	43	4	0	47	4,45%
TOTAL	478	578	1	1057	100%

Anexo IV

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.
- Sin embargo, en el Chat, en Facebook y en Twitter los porcentajes de participación son más similares para ambos sexos.
- 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 2016, 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**.