



## COMPROMISO INSTITUCIONAL

El Centro de Transfusión de la Comunidad Valenciana tiene como responsabilidad máxima la correcta atención a los donantes de sangre, así como el suministro a los hospitales de la sangre y derivados para el tratamiento de los pacientes. Sin la generosidad de los ciudadanos donantes es imposible el logro de nuestros objetivos. Por ello, mediante esta carta, nos comprometemos a atender sus necesidades, conseguir su satisfacción y garantizar la máxima calidad de todos nuestros productos y servicios.

Luís Eduardo Rosado Bretón  
Conseller de Sanidad

## MENSAJE GENERAL

La Administración Pública Valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y para ello ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y a tal fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través del cual los ciudadanos podrán exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

una administración  
**excelente**

Carta de  
  
Servicios



DETRÁS DE CADA DONANTE,  
**HAY UN HÉROE**  
Dona sangre, salva 3 vidas.

Carta de servicios  
del Centro de  
Transfusión de la  
Comunitat Valenciana

El Centro de Transfusión de la Comunidad Valenciana se crea en 1985 (Valencia), 1987 (Alicante) y 1992 (Castellón), como base sustentadora de la infraestructura hemoterápica autonómica, incorporando posteriormente en su estructura el Banco de Órganos y Tejidos de la Comunidad Valenciana y el Banco de sangre de Cordón Umbilical de la Comunidad Valenciana.

El Centro de Transfusión de la Comunitat Valenciana presta los siguientes servicios

- Promoción de la donación de sangre y sus derivados entre los habitantes de la Comunitat Valenciana para mantener, e incluso aumentar, un índice de donación que garantice el autoabastecimiento de hemoderivados.
- Programación, coordinación y realización de colectas de las donaciones de sangre de la Comunitat Valenciana. La información sobre los puntos de extracción y sus horarios los encontrará en la web del Centro de Transfusión.
- Obtención de derivados sanguíneos aptos para la transfusión mediante separación por componentes de todas las unidades donadas y control analítico de las mismas.
- Promoción de la donación, coordinación y procesamiento de los tejidos y del cordón umbilical de la Comunitat Valenciana.
- Almacenamiento y distribución de derivados sanguíneos, tejidos, cordones umbilicales y células progenitoras, y prestación de otros servicios solicitados por los hospitales de la red pública y privada de la Comunitat Valenciana.
- Información sobre la donación para trasplantes de precursores hematopoyéticos procedentes de médula ósea, sangre periférica o sangre de cordón umbilical de donante no emparentado. Registro de donantes de médula ósea en la red nacional (R.E.D.M.O.), coordinado por la Fundación Carreras.
- Centro de referencia de tipificación tisular de donantes y receptores de órganos. La tipificación tisular se usa para conocer la compatibilidad entre donantes y receptores así como para facilitar el diagnóstico de determinadas enfermedades o la realización de pruebas de paternidad.
- Centro de referencia de problemas derivados de inmunohematología y hemoterapia.
- Centro de referencia del Sistema de hemovigilancia para la detección y el registro de la información relativa a los efectos adversos e incidentes relacionados con la donación y la transfusión sanguínea.
- Realización de labores de investigación en relación con las funciones encomendadas.
- Cualquier otra actividad relacionada con la planificación, coordinación y mejora de la actividad hemoterápica en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

<b>1. Hacemos de la donación de sangre un acto sencillo para los donantes, que valoran satisfactoriamente la información sobre los puntos de extracción, sus ubicaciones y horarios.</b>	
Valor promedio del índice de satisfacción sobre la facilidad para donar.	Valor objetivo 90%
<b>2. Organizamos las colectas de tal forma que las necesidades de personal y materiales sean las adecuadas para la afluencia de donantes.</b>	
Índice de acierto en la previsión de donantes.	Valor objetivo 75%
<b>3. Actualizamos diariamente nuestra página web con la información de las colectas del próximo mes.</b>	
% de días con la información actualizada del próximo mes.	Valor objetivo 99%
<b>4. Garantizamos que la valoración del tiempo de espera para iniciar la donación es satisfactorio para los donantes, no superando los 30 minutos excepto en casos especiales.</b>	
% de donantes que han valorado su espera en menos de 30 minutos.	Valor objetivo 90%
<b>5. Auditamos de forma periódica los espacios utilizados para las donaciones de sangre con la finalidad de trabajar en su mejora.</b>	
% de auditorías con resultado satisfactorio.	Valor objetivo 90%
<b>6. Damos respuesta a las solicitudes nacionales y extranjeras de búsqueda inicial de cordones para trasplante en 4 días.</b>	
% de respuestas a todas las solicitudes, nacionales y extranjeras, en un plazo menor o igual a 4 días.	Valor objetivo 90%
<b>7. Procesamos la sangre donada con la última tecnología disponible y bajo unos controles de calidad y seguridad riguroso.</b>	
% de cumplimiento de los estándares marcados por el Consejo de Europa.	Valor objetivo 99%
<b>8. Comunicamos los resultados de efectos adversos e incidentes de la transfusión sanguínea a través de un informe anual que se difunde en las comisiones de hemovigilancia correspondientes.</b>	
% de cumplimiento en la comunicación y difusión de resultados.	Valor objetivo 100%
<b>9. Nos comprometemos con la mejora continua de nuestros servicios, manteniendo anualmente la certificación en el sistema de gestión de la calidad UNE-EN-ISO 9001.</b>	
Renovación de los certificados del SGC conforme a la Norma de referencia.	Valor objetivo 100% de certificados

El Centro de Transfusión de la Comunitat Valenciana agradece todas las sugerencias que el ciudadano pueda aportar para mejorar su funcionamiento.

- Si tiene cualquier problema con nuestro servicio o quiere aportar sugerencias, le rogamos nos lo comunique lo antes posible para que podamos corregirlo, a través del correo electrónico de cada Centro, Teléfono de contacto, Buzón de quejas y sugerencias, y hojas de reclamaciones.
- Asimismo, a través del portal [www.gva.es](http://www.gva.es) se permite la presentación telemática de quejas y sugerencias.

## Dónde estamos

<http://centro-transfucion.san.gva.es/paginas/cas/portal.htm>

### Oficinas de atención

Centro de Transfusión de la Comunidad Valenciana - **VALENCIA**

Avda. Del Cid, 65 -acc 46001 VALENCIA

Tel.: 96 386 81 00

hemodonacion\_valencia@gva.es

Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:30h a 20:30h, Sábados: 9h a 14h.

Centro de Transfusión de la Comunidad Valenciana - **CASTELLÓN**

Avda. Benicàssim, s/n 12004 CASTELLÓN

Tel.: 964 37 48 00

hemodonacion\_castellon@gva.es

Horario de atención: Lunes a Viernes de 9h a 21h, Sábados: 9h a 14h.

Centro de Transfusión de la Comunidad Valenciana - **ALICANTE**

Carretera Nacional 332, Km. 113 03553 San Juan ALICANTE

Tel.: 965 65 81 12

hemodonacion\_alicante@gva.es

Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:30h a 20:30h, Sábados: 9h a 14 h

- Horario Administración: Lunes a Viernes de 8h a 15h.
- Horario Servicios sanitarios: 24h, 365 días al año.

\* Ponemos a disposición de los ciudadanos los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, habilitando su seguimiento a través de la página: [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta)