

## COMPROMISO INSTITUCIONAL

A través de nuestras Cartas de Servicios queremos darles a conocer los principales compromisos de Calidad que la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública garantiza en la prestación de los servicios sanitarios, permitiendo, además, una constante evaluación y mejora de los mismos.

El centro de transfusión de la Comunitat Valenciana es la estructura responsable de la donación de sangre y del suministro de los componentes sanguíneos y derivados a todos los hospitales de la Comunidad para el tratamiento de los pacientes. Asimismo, participa en los procesos de donación y procesamiento de progenitores hematopoyéticos, de médula ósea, sangre periférica y cordón umbilical. Incluye el banco de leche, de córneas y el banco de Células y Tejidos de la Comunitat Valenciana.

Es, por tanto, y con el claro objetivo de mantener y superar los altos niveles de calidad de todos estos productos por lo que nos comprometemos a garantizar unos estándares de calidad en la prestación de los servicios y productos que se darán a conocer anualmente, poniéndonos a su disposición para recibir sugerencias e información que nos permita detectar alguna deficiencia del sistema.

La Consellera de Sanidad Universal  
y Salud Pública

## MENSAJE GENERAL

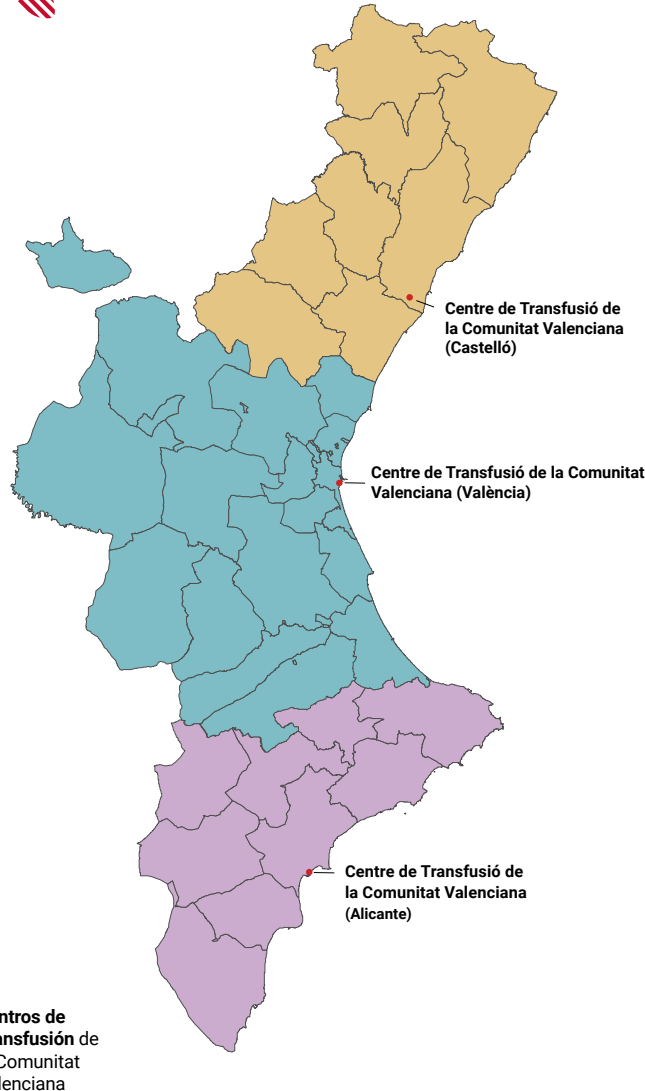
La Administración Pública Valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y para ello ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y a tal fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través del cual la ciudadanía podrá 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 y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.



GENERALITAT  
VALENCIANA

TOTS  
A UNA  
veu



GENERALITAT  
VALENCIANA

TOTS  
A UNA  
veu

CENTRE DE TRANSFUSIÓ  
COMUNITAT VALENCIANA



una administración  
**excelente**

CARTA DE SERVICIOS DEL  
CENTRO DE TRANSFUSIÓN DE  
LA COMUNITAT VALENCIANA

## SERVICIOS

El Centro de Transfusión de la Comunidad Valenciana desde 1985 se encarga de cubrir las necesidades hemoterápicas de los enfermos en los hospitales valencianos garantizando que los productos sean seguros y que cumplan los estándares de máxima calidad. Además, incluye el Banco de Células y Tejidos, el Banco de sangre de Cordón Umbilical, el banco de leche humana y el banco de córneas de la Comunitat 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 células, tejidos, cordón umbilical, leche humana y córneas de la Comunitat Valenciana.
- Almacenamiento y distribución de componentes sanguíneos, de células progenitoras, tejidos, sangre de cordón umbilical, leche humana y córneas, 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 células y tejidos. 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 y biovigilancia para la detección y el registro de la información relativa a los efectos adversos e incidentes relacionados con la donación, transfusión de sangre y de células y aplicación de tejidos.
- Realización de labores de investigación y de formación 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.

## COMPROMISOS E INDICADORES

|  |  |
|--|--|
| 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>% de personas satisfechas con la facilidad para donar</b>   | <b>Valor Objetiu</b><br>90%                      |
| 2. Garantizamos que la valoración del tiempo de espera para iniciar la donación es satisfactoria 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</b>   | <b>Valor Objetiu</b><br>90%                      |
| 3. 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</b>   | <b>Valor Objetiu</b><br>90%                      |
| 4. Damos respuesta a las solicitudes nacionales y extranjeras de búsqueda inicial de cordones para trasplante en 4 días  |  |
| <b>% de respuestas a solicitudes de trasplante en un periodo igual o menor a 4 días</b>  | <b>Valor Objetiu</b><br>90%                      |
| 5. Procesamos la sangre donada con la última tecnología disponible y bajo unos controles de calidad y seguridad rigurosos.   |  |
| <b>% de cumplimiento de los estándares marcados por el Consejo de Europa</b>   | <b>Valor Objetiu</b><br>100%                     |
| 6. 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>Publicación del informe anual</b>   | <b>Valor Objetiu</b><br>100%                     |
| 7. Nos comprometemos con la mejora continua de nuestros servicios, manteniendo las certificaciones que nos aplican según las leyes y recomendaciones de sociedades científicas.              |  |
| <b>Renovación de los certificados del SGC (ISO 9001), certificado EPI, certificado CAT.</b>  | <b>Valor Objetiu</b><br>100% de los certificados |
| 8. Nos comprometemos con el medio ambiente reduciendo el número de comunicaciones a los donantes realizadas por correo postal, sustituyéndolas por medios electrónicos.                      |  |
| <b>Disminución del número total de cartas enviadas en el año, respecto al año anterior.</b>  | <b>Valor Objetiu</b><br>50% de reducción         |
| 9. Queremos lograr la máxima satisfacción de las madres donantes de leche humana con un buen servicio de recogida de la leche.   |  |
| <b>Valor del grado de satisfacción global de las donantes de leche humana (en una escala de 1 al 5)</b>  | <b>Valor Objetiu</b><br>≥4                       |

## AYÚDANOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

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 presentar una queja, sugerencia o agradecimiento, 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.

También puede presentar una queja, sugerencia o agradecimiento, sobre cualquier aspecto general de nuestro servicio como específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta, a través de los formularios disponibles en el área de quejas, sugerencias y agradecimientos de nuestra web: <http://www.san.gva.es/web/secretaria-general-administrativa/sugerencias-quejas-y-agradecimientos>

### Dónde estamos

Para conocer dónde puede acudir a realizar una donación de sangre, consulte nuestra Web: <http://centro-transfusion.san.gva.es/paginas/cas/portal.htm>

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

Puede contactar con nosotros en las 3 provincias:

### Centro de Transfusión de la Comunitat Valenciana (València)

Av. Del Cid 65 -acc  
46014 Valencia hemodonacion\_valencia@gva.es  
T. 96 197 16 00

### Centro de Transfusión de la Comunitat Valenciana (Castelló)

Av. Benicassim s/n  
12004 - Castellón hemodonacion\_castellon@gva.es  
T.964 72 52 50

### Centro de Transfusión de la Comunitat Valenciana (Alicante)

Carretera Nacional 332 Km.113  
03550 San Juan – Alicante hemodonacion\_alicante@gva.es  
T. 965 16 97 10

**\* Ponemos a la disposición de la ciudadanía 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)**

