

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

A través de les nostres Cartes de Serveis volem donar-los a conèixer els principals compromisos de Qualitat que la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública garanteix en la prestació dels serveis sanitaris, permetent, a més, una constant avaluació i millora d'aquests.

El centre de transfusió de la Comunitat Valenciana és l'estructura responsable de la donació de sang i del subministrament dels components sanguinis i derivats a tots els hospitals de la Comunitat per al tractament dels pacients. Així mateix, participa en els processos de donació i processament de progenitors hematopoètics, de medul·la òssia, sang perifèrica i cordó umbilical. Inclou el banc de llet, de còrnies i el banc de Cèl·lules i Teixits de la Comunitat Valenciana.

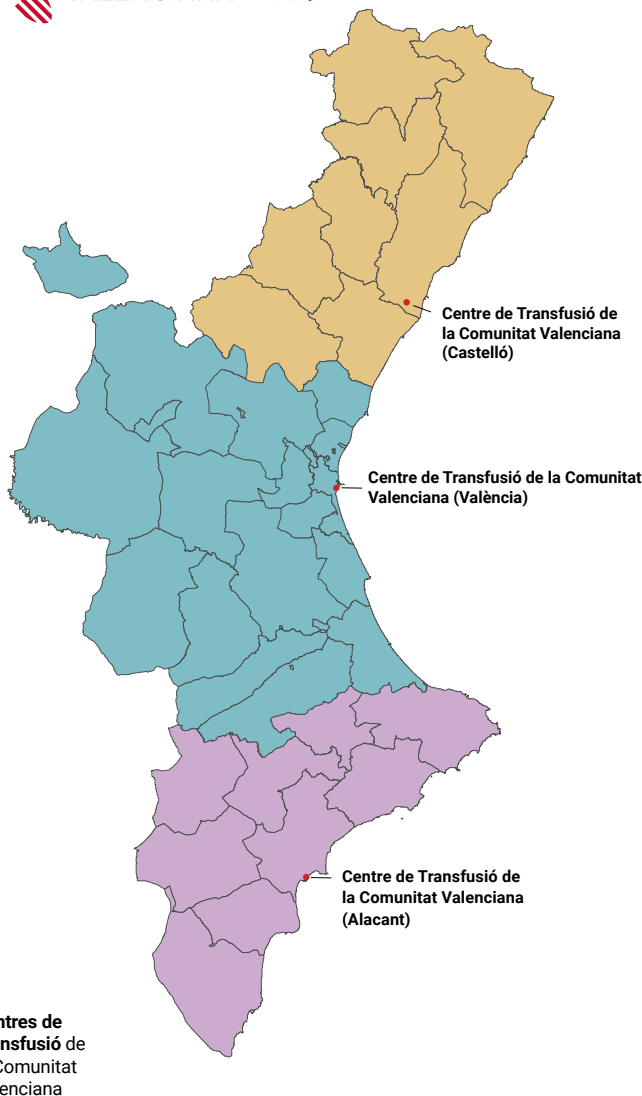
És, per tant, i amb el clar objectiu de mantindre i superar els alts nivells de qualitat de tots aquests productes pel que ens comprometem a garantir uns estàndards de qualitat en la prestació dels serveis i productes que es donaran a conèixer anualment, posant-nos a la seua disposició per a rebre suggeriments i informació que ens permeta detectar alguna deficiència del sistema.

La Consellera de Sanitat Universal
i Salut Pública

MISSATGE GENERAL

L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i a tal fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Serveis com un instrument de millora a través del qual la ciutadania podrà exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en el seu article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans i ciutadanes a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.



una administració
excel·lent

CARTA DE SERVEIS DEL CENTRE
DE TRANSFUSIÓ DE LA
COMUNITAT VALENCIANA

SERVEIS

El Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana des de 1985 s'encarrega de cobrir les necessitats hemoteràpiques dels malalts als hospitals valencians garantint que els productes siguin segurs i que complisquen els estàndards de màxima qualitat. A més, inclou el Banc de Cèl·lules i Teixits, el Banc de sang de Cordó Umbilical, el banc de llet humana i el banc de còrnies de la Comunitat Valenciana.

El Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana presta els següents serveis:

- Promoció de la donació de sang i les seues de derivats entre els habitants de la Comunitat Valenciana per a mantindre, i fins i tot augmentar, un índex de donació que garantisca l'autoprovèiment d'hemoderivats.
- Programació, coordinació i realització de col·lectes de les donacions de sang de la Comunitat Valenciana. La informació sobre els punts d'extracció i els seus horaris els trobarà en la web del Centre de Transfusió.
- Obtenció de derivats sanguinis aptes per a la transfusió mitjançant la separació per components de totes les unitats donades i control analític d'aquestes.
- Promoció de la donació, coordinació i processament de cèl·lules, teixits, cordó umbilical, llet humana i còrnies de la Comunitat Valenciana.
- Emmagatzematge i distribució de components sanguinis, de cèl·lules progenitores, teixits, sang de cordó umbilical, llet humana i còrnies, i prestació d'altres serveis sol·licitats pels hospitals de la xarxa pública i privada de la Comunitat Valenciana.
- Informació sobre la donació per a trasplantaments de precursors hematopoètics procedents de medul·la òssia, sang perifèrica o sang de cordó umbilical de donant no emparentat. Registre de donants de medul·la òssia en la xarxa nacional (R.E.D.M.O.), coordinat per la Fundació Carreras.
- Centre de referència de tipificació tissular de donants i receptors de cèl·lules i teixits. La tipificació tissular s'usa per a conèixer la compatibilitat entre donants i receptors així com per a facilitar el diagnòstic de determinades malalties o la realització de proves de paternitat.
- Centre de referència de problemes derivats d'immunoematologia i hemoteràpia.
- Centre de referència del Sistema d'hemovigilància i biovigilància per a la detecció i el registre de la informació relativa als efectes adversos i incidents relacionats amb la donació, transfusió de sang i de cèl·lules i aplicació de teixits.
- Realització de labors d'investigació i de formació en relació amb les funcions encomanades.
- Qualsevol altra activitat relacionada amb la planificació, coordinació i millora de l'activitat hemoteràpica en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

COMPROMISOS E INDICADORS

1. Fem de la donació de sang un acte senzill per als donants, que valoren satisfactoriament la informació sobre els punts d'extracció, les seues ubicacions i horaris.	
% de persones satisfetes amb la facilitat per a donar	Valor Objectiu 90%
2. Garantim que la valoració del temps d'espera per a iniciar la donació és satisfactoria per als donants, no superant els 30 minuts excepte en casos especials.	
% de donants que han valorat la seua espera en menys de 30 minuts	Valor Objectiu 90%
3. Auditem de forma periòdica els espais utilitzats per a les donacions de sang amb la finalitat de treballar en la seua millora.	
% d'auditories amb resultat satisfactori	Valor Objectiu 90%
4. Donem resposta a les sol·licituds nacionals i estrangeres de cerca inicial de cordons per a trasplantament en 4 dies.	
% de respostes a sol·licituds de trasplantament en un període igual o menor a 4 dies.	Valor Objectiu 90%
5. Processem la sang donada amb l'última tecnologia disponible i sota uns controls de qualitat i seguretat rigorosos.	
% compliment dels estàndards marcats pel Consell d'Europa	Valor Objectiu 100%
6. Comunicuem els resultats d'efectes adversos i incidents de la transfusió sanguínia a través d'un informe anual que es difon en les comissions d'hemovigilància corresponents.	
Publicació de l'informe anual	Valor Objectiu 100%
7. Ens comprometem amb la millora contínua dels nostres serveis, mantenint les certificacions que ens apliquen segons les lleis i recomanacions de societats científiques.	
Renovació dels certificats del SGC (ISO 9001), certificat EFI, certificat CAT	Valor Objectiu 100% dels certificats
8. Ens comprometem amb el medi ambient reduint el nombre de comunicacions als donants realitzades per correu postal, substituint-les per mitjans electrònics.	
Disminució del nombre total de cartes enviades a l'any, respecte a l'any anterior	Valor Objectiu 50% de reducció
9. Volem aconseguir la màxima satisfacció de les mares donants de llet humana amb un bon servei de recollida de la llet.	
Valor del grau de satisfacció global de les donants de llet humana (en una escala d'1 al 5)	Valor Objectiu ≥4

AJUDE'NS A PRESTAR UN SERVEI MILLOR

El Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana agraeix tots els suggeriments que el ciutadà pugua aportar per a millorar el seu funcionament.

Si té qualsevol problema amb el nostre servei o vol presentar una queixa, suggeriment o agraïment, li puguem ens ho comuniquem al més prompte possible perquè puguem corregir-ho, a través del correu electrònic de cada Centre, telèfon de contacte, bústia de queixes i suggeriments, i fulls de reclamacions.

També pot presentar una queixa, suggeriment o agraïment, sobre qualsevol aspecte general del nostre servei com específicament per incompliments dels compromisos de qualitat explicitats en la carta, a través dels formularis disponibles en l'àrea de queixes, suggeriments i agraïments de la nostra web: <http://www.san.gva.es/web/secretaria-general-administrativa/sugerencias-quejas-y-gradecimientos>

On estem

Per a conèixer on pot acudir a realitzar una donació de sang, consulte la nostra Web: <http://centro-transfusion.san.gva.es/paginas/cas/portal.htm>

Horari Administració: Dilluns a Divendres, de 8 h a 15 h
Horari Serveis sanitaris: 24 h, 365 dies a l'any
Pot contactar amb nosaltres en les 3 províncies:

Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana (València)

Av. Del Cid 65 -acc
46014 València hemodonacion_valencia@gva.es
T. 96 197 16 00

Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana (Castelló)

Av. Benicassim s/n
12004 - Castelló hemodonacion_castellon@gva.es
T.964 72 52 50

Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana (Alacant)

Carretera Nacional 332 Km.113
03550 Sant Joan – Alacant hemodonacion_alicante@gva.es
T. 965 16 97 10

*** Posem a disposició de la ciutadania els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis, habilitant el seu seguiment a través de la pàgina www.gva.es/carta**

