



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.

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.	
Valor promedio del índice de satisfacción sobre la facilidad para donar.	Valor objetivo 90%
2. Organizamos las colectas de tal forma que las necesidades de personal y materiales sean las adecuadas para la afluencia de donantes.	
Índice de acierto en la previsión de donantes.	Valor objetivo 75%
3. Actualizamos diariamente nuestra página web con la información de las colectas del próximo mes.	
% de días con la información actualizada del próximo mes.	Valor objetivo 99%
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.	
% de donantes que han valorado su espera en menos de 30 minutos.	Valor objetivo 90%
5. Audítamos de forma periódica los espacios utilizados para las donaciones de sangre con la finalidad de trabajar en su mejora.	
% de auditorías con resultado satisfactorio.	Valor objetivo 90%
6. Damos respuesta a las solicitudes nacionales y extranjeras de búsqueda inicial de cordones para trasplante en 4 días.	
% de respuestas a todas las solicitudes, nacionales y extranjeras, en un plazo menor o igual a 4 días.	Valor objetivo 90%
7. Procesamos la sangre donada con la última tecnología disponible y bajo unos controles de calidad y seguridad riguroso.	
% de cumplimiento de los estándares marcados por el Consejo de Europa.	Valor objetivo 99%
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.	
% de cumplimiento en la comunicación y difusión de resultados.	Valor objetivo 100%
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.	
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 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