



## COMPROMÍS INSTITUCIONAL

El Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana té com a responsabilitat màxima la correcta atenció als donants de sang, així com el subministrament als hospitals de la sang i derivats per al tractament dels pacients. Sense la generositat dels ciutadans donants és impossible l'èxit dels nostres objectius. Per això, per mitjà d'esta carta, ens comprometem a atendre les seues necessitats, aconseguir la seua satisfacció i garantir la màxima qualitat de tots els nostres productes i servicis.

Luís Eduardo Rosado Bretón  
Conseller de Sanidad

## 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 servicis públics que presta. La Generalitat assumix este repte i amb este fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Servicis com un instrument de millora a través del qual els ciutadans podran exigir la prestació d'uns servicis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment. La Generalitat contribuïx així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que estableix i proclama, en l'article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans a disfrutar d'uns servicis públics de qualitat.

una administració  
**excel·lent**

Carta de  
  
Servicis



DARRERE DE CADA DONANT,  
**HI HA UN HEROI**  
Dóna sang, salva 3 vides.

Carta de servicis del  
Centre de Transfusió  
de la Comunitat  
Valenciana

El Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana es crea en 1985 (València), 1987 (Alacant) i 1992 (Castelló), com a base sustentadora de la infraestructura hemoteràpica autonòmica, incorporant posteriorment en la seua estructura el Banc d'Òrgans i Teixits de la Comunitat Valenciana i el Banc de Sang de Cordó Umbilical de la Comunitat Valenciana.

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

- Promoció de la donació de sang i els seus derivats entre els habitants de la Comunitat Valenciana per a mantindre, i fins i tot augmentar, un índex de donació que garantisca l'autoabastiment 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 el web del Centre de Transfusió.
- Obtenció de derivats sanguinis aptes per a la transfusió per mitjà de separació per components de totes les unitats donades i control analític d'estes.
- Promoció de la donació, coordinació i processament dels teixits i del cordó umbilical de la Comunitat Valenciana.
- Emmagatzematge i distribució de derivats sanguinis, teixits, cordons umbilicals i cèl·lules progenitores, i prestació d'altres servicis 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 (REDMO), coordinat per la Fundació Carreras.
- Centre de referència de tipificació tissular de donants i receptors d'òrgans. 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 per a la detecció i el registre de la informació relativa als efectes adversos i incidents relacionats amb la donació i la transfusió sanguínia.
- Realització de labors d'investigació 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.

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.

Valor mitjà de l'índex de satisfacció sobre la facilitat per a donar.	Valor objectiu
	90%

2. Organitzem les col·lectes de tal forma que les necessitats de personal i materials siguen les adequades per a l'afluència de donants.

Índex d'encert en la previsió de donants.	Valor objectiu
	75%

3. Actualitzem diàriament la nostra pàgina web amb la informació de les col·lectes del pròxim mes.

% de dies amb la informació actualitzada del pròxim mes.	Valor objectiu
	99%

4. Garantim que la valoració del temps d'espera per a iniciar la donació és satisfactori 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%

5. 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%

6. Donem resposta a les sol·licituds nacionals i estrangeres de busca inicial de cordons per a trasplantament en 4 dies.

% de respostes a totes les sol·licituds, nacionals i estrangeres, en un termini menor o igual a 4 dies.	Valor objectiu
	90%

7. Processem la sang donada amb l'última tecnologia disponible i sota uns controls de qualitat i seguretat rigorosos.

% de compliment dels estàndards marcats pel Consell d'Europa.	Valor objectiu
	99%

8. Comuniquem 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.

% de compliment en la comunicació i difusió de resultats.	Valor objectiu
	100%

9. Ens comprometem amb la millora contínua dels nostres servicis, mantenint anualment la certificació en el sistema de gestió de la qualitat UNE-EN-ISO 9001.

Renovació dels certificats del SGC d'acord amb la norma de referència.	Valor objectiu
	100% dels certificats

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

- Si té qualsevol problema amb el nostre servici o vol aportar suggeriments, li preguem ens ho comuniquem com més prompte millor perquè puguem corregir-ho, a través del correu electrònic de cada centre, telèfon de contacte, bústia de queixes i suggeriments, i fulls de reclamacions.
- Així mateix, a través del portal [www.gva.es](http://www.gva.es) es permet la presentació telemàtica de queixes i suggeriments.

## On estem

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

### Oficines d'atenció

Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana - **VALÈNCIA**

Av. Del Cid, 65 -acc 46001 VALÈNCIA

Tel.: 96 386 81 00

hemodonacion\_valencia@gva.es

Horari d'atenció: Dilluns a Divendres de 8:30h a 20:30h, Dissabtes: 9h a 14h.

Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana - **CASTELLÓ**

Av. Benicàssim, s/n 12004 CASTELLÓ

Tel.: 964 37 48 00

hemodonacion\_castellon@gva.es

Horari d'atenció: Dilluns a Divendres de 9h a 21h, Dissabtes: 9h a 14h.

Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana - **ALACANT**

Carretera Nacional 332, Km. 113 03553 Sant Joan ALACANT

Tel.: 965 65 81 12

hemodonacion\_alicante@gva.es

Horari d'atenció: Dilluns a Divendres de 8:30h a 20:30h, Dissabtes: 9h a 14 h

- Horari Administració: Dilluns a Divendres de 8h a 15h.
- Horari Servicis sanitaris: 24h, 365 dies a l'any.

\* Posem a disposició de la ciutadania els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'esta Carta de Servicis, habilitant el seu seguiment a través de la pàgina [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta)