

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 proceso de donación y trasplante en nuestra Comunitat junto con el resto del Estado, está obteniendo excelentes resultados debido sin duda a la combinación de muchos factores, entre los que claramente destacan, la solidaridad y generosidad de las familias de los donantes, la profesionalidad y entrega tanto de la administración como de los profesionales sanitarios que intervienen en el proceso y sin duda la distribución equitativa y transparente y el acceso al trasplante para todas las personas que lo necesiten.

Es, por tanto, y con el claro objetivo de mantener y superar los altos niveles de calidad de este proceso por lo que nos comprometemos a garantizar unos estándares de calidad en la prestación de dicho proceso 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 Sanitat 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.



una administración
excelente

**Carta de servicios
del Programa de Donación y
Trasplantes de la Comunitat
Valenciana**

SERVICIOS

El programa de donación y trasplante de la Comunitat Valenciana es el responsable de garantizar los procesos de donación y trasplante de órganos, tejidos y células de forma altruista y anónima, asegurando la equidad y accesibilidad, y con los máximos estándares de calidad mediante un sistema organizativo de coordinación de los servicios.

La gestión de este programa se realiza en colaboración con la Organización Nacional de Trasplantes (ONT), a través de una red de equipos de coordinación hospitalaria de trasplantes en la que intervienen más de 90 profesionales distribuidos por todos los centros de la sanidad pública y dirigida por una coordinación autonómica.

Presta los siguientes servicios:

1. Información sobre el Programa de Donación y Trasplante
2. Promoción de la donación de órganos, tejidos y células
3. Fomento de la participación ciudadana a través de asociaciones de pacientes
4. Actualización y gestión de la lista de espera de trasplantes
5. Detección de donantes potenciales en base a criterios clínicos
6. Acompañamiento y soporte emocional a las familias durante el proceso de donación
7. Obtención de órganos, tejidos y células, tanto de donante fallecido como de donante vivo
8. Coordinación de la distribución (autonómica y nacional), e intercambio internacional de órganos, tejidos y células para su trasplante
9. Trasplante de todos los órganos, tejidos y células
10. Bio-vigilancia en los procesos de donación y trasplante
11. Mantenimiento del registro de trasplantes de la Comunitat Valenciana
12. Formación continuada de los profesionales que intervienen en el proceso
13. Promoción y desarrollo de la investigación en donación y trasplante
14. Control de calidad y evaluación de los procedimientos de donación, extracción y trasplante de órganos, tejidos y células

Todos los servicios prestados se basan en la equidad, transparencia, voluntariedad, gratuidad y universalidad, en concordancia con los principios de la bioética.

COMPROMISOS E INDICADORES

1. Acompañamos a las familias durante todo el proceso de la donación prestándoles ayuda y soporte emocional a través de una atención profesional, continua y personalizada.

| | Valor objetivo |
|--|----------------|
| Porcentaje de familias que no han presentado queja | 95% |
| % de familias que aceptan la donación | 85% |

2. Nos comprometemos a realizar acciones específicas de promoción, búsqueda y detección de donantes en todos nuestros hospitales, dirigidas a incrementar y/o mantener unas altas tasas de donación.

| | Valor objetivo |
|------------------|-------------------------------------|
| Tasa de donación | 40 donantes por millón de población |

3. Garantizamos una adecuada selección de los donantes, basada en criterios clínicos, en aras a lograr el máximo beneficio en la donación.

| | Valor objetivo |
|--|----------------|
| Ratio de órganos trasplantados por donante | ≥ 2 |

4. Garantizamos la transparencia en todo el proceso de gestión de la lista de espera de pacientes, publicando los criterios de inclusión, el tiempo medio de espera e indicadores de resultado del trasplante.

| | Valor objetivo |
|---|----------------|
| Información completa publicada y actualizada anualmente | 100% |

5. Impartimos una formación de calidad a todos los profesionales que intervienen o están interesados en los procesos de donación y trasplante

| | Valor objetivo |
|--|----------------|
| Valoración realizada por los profesionales formados (puntuando en una escala de 1 a 5) | ≥ 4 |
| % de coordinadores con la formación completada | 100% |

6. Nos comprometemos a auditar todos los años, interna y externamente, nuestros procesos de donación y a aplicar las recomendaciones de mejora propuestas en aras a asegurar su máxima calidad.

| | Valor objetivo |
|---|----------------|
| Porcentaje de hospitales que han pasado una auditoría interna anual | 100% |
| Porcentaje de cumplimiento del programa de auditorías externas realizadas por la Organización Nacional de Trasplantes | 100% |

AYÚDENOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

Si tuviera cualquier problema o duda, o bien desea realizar alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios, puede ponerse en contacto con nosotros 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>

También puede presentar una queja, sugerencia o agradecimiento, sobre cualquier aspecto general del servicio recibido como específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta, utilizando los servicios de atención e información al paciente (SAIP) de los centros hospitalarios de la Conselleria con competencias en materia de sanidad.

O bien puede realizarlo a través de los impresos normalizados que encontrará en cualquiera de las oficinas de asistencia en materia de registro de la Generalitat, el teléfono 012 o a través de la sede electrónica del Portal www.gva.es donde se permite la tramitación telemática en la dirección web que se detalla a continuación: https://sede.gva.es/es/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug

Dónde estamos

Coordinación autonómica de Trasplantes

C/ Micer Mascó 31, 1ª planta
Valencia
tel. 96 192 82 27
trasplantes_cor@gva.es

Horario de atención: De lunes a viernes, de 9h a 14h

Coordinaciones hospitalarias

En todos los hospitales de la Comunitat Valenciana

* 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