

## COMPROMÍS INSTITUCIONAL

Per mitjà de les nostres Cartes de Serveis us volem donar a conèixer els principals compromisos de qualitat que la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública garanteix en la prestació dels serveis sanitaris, que permeten, a més, una avaluació i millora constant d'aquests.

El procés de donació i trasplantament a la nostra Comunitat, juntament amb la resta de l'Estat, està obtenint resultats excel·lents a causa, sens dubte, de la combinació de molts factors, entre els quals destaquen clarament la solidaritat i generositat de les famílies dels donants, la professionalitat i entrega tant de l'administració com dels professionals sanitaris que intervenen en el procés i, per suposat, la distribució equitativa i transparent i l'accés al trasplantament per a totes les persones que el necessiten.

És, per tant, i amb l'objectiu clar de mantindre i superar els alts nivells de qualitat d'aquest procés, pel que ens comprometem a garantir uns estàndards de qualitat en la prestació del procés esmentat que es donaran a conèixer anualment i ens posa a la vostra 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 s'ha d'adaptar als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de manera contínua els serveis públics que ofereix. La Generalitat assumeix aquest repte i amb aquest fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Serveis com a un instrument de millora mitjançant el qual la ciutadania pot 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 l'article 9, el dret general que tenen tots els ciutadans i ciutadanes de gaudir d'uns serveis públics de qualitat.



una administració  
**excel·lent**

**Carta de serveis  
del Programa de Donació i  
Trasplantament de la Comunitat  
Valenciana**

## SERVEIS

El programa de donació i trasplantament de la Comunitat Valenciana és el responsable de garantir els processos de donació i trasplantament d'òrgans, teixits i cèl·lules de manera altruista i anònima, assegura així l'equitat i accessibilitat, i amb els màxims estàndards de qualitat per mitjà d'un sistema organitzatiu de coordinació dels serveis.

La gestió d'aquest programa s'efectua en col·laboració amb l'Organització Nacional de Trasplantaments (ONT), per mitjà d'una xarxa d'equips de coordinació hospitalària de trasplantaments en què intervenen més de 90 professionals distribuïts per tots els centres de la sanitat pública i dirigida per una coordinació autonòmica.

Presta els serveis següents:

1. Informació sobre el Programa de donació i trasplantament.
2. Promoció de la donació d'òrgans, teixits i cèl·lules.
3. Foment de la participació ciutadana mitjançant associacions de pacients.
4. Actualització i gestió de la llista d'espera de trasplantaments.
5. Detecció de donants potencials d'acord amb criteris clínics.
6. Acompanyament i suport emocional a les famílies durant el procés de donació.
7. Obtenció d'òrgans, teixits i cèl·lules, tant de donant difunt com de donant viu.
8. Coordinació de la distribució (autonòmica i nacional), i intercanvi internacional d'òrgans, teixits i cèl·lules per a ser trasplantats.
9. Trasplantament de tots els òrgans, teixits i cèl·lules.
10. Bio-vigilància en els processos de donació i trasplantament.
11. Manteniment del registre de trasplantaments de la Comunitat Valenciana.
12. Formació contínua dels professionals que intervenen en el procés.
13. Promoció i desenvolupament de la investigació en donació i trasplantament.
14. Control de qualitat i avaluació dels procediments de donació, extracció i trasplantament d'òrgans, teixits i cèl·lules.

Tots els serveis prestats es basen en l'equitat, transparència, voluntarietat, gratuïtat i universalitat, en concordança amb els principis de la bioètica.

## COMPROMISOS I INDICADORS

1. Acompanyem les famílies durant tot el procés de la donació i els prestem ajuda i suport emocional mitjançant una atenció professional, continua i personalitzada.

	Valor objectiu
Percentatge de famílies que no han presentat queixa	95%
% de famílies que accepten la donació	85%

2. Ens comprometem a dur a terme accions específiques de promoció, cerca i detecció de donants en tots els nostres hospitals, dirigides a incrementar i/o mantindre unes taxes de donació altes.

	Valor objectiu
Taxa de donació	40 donants per milió de població

3. Garantim una selecció adequada dels donants, basada en criteris clínics, a fi d'aconseguir el màxim benefici en la donació.

	Valor objectiu
Ràtio d'òrgans trasplantats per donant	≥ 2

4. Garantim la transparència en tot el procés de gestió de la llista d'espera de pacients, i publiquem els criteris d'inclusió, el temps mitjà d'espera i els indicadors del resultat del trasplantament.

	Valor objectiu
Informació completa publicada i actualitzada anualment	100%

5. Impartim una formació de qualitat a tots els professionals que intervenen o estan interessats en els processos de donació i trasplantament.

	Valor objectiu
Valoració efectuada pels professionals formats (puntuat en una escala d'1 a 5)	≥ 4
% de coordinadors amb la formació completada	100%

6. Ens comprometem a auditar tots els anys, internament i externament, els nostres processos de donació i a aplicar les recomanacions de millora proposades a fi d'assegurar-ne la màxima qualitat.

	Valor objectiu
Percentatge d'hospitals que han passat una auditoria interna anual	100%
Percentatge de compliment del programa d'auditories externes efectuades per l'Organització Nacional de Trasplantaments	100%

## AJUDE'NS A PRESTAR UN SERVEI MILLOR

Si teniu cap problema o dubte, o bé voleu fer algun suggeriment per a millorar els nostres serveis, podeu posar-se en contacte amb nosaltres mitjançant els formularis disponibles en l'àrea de queixes, suggeriments i agraïments de la nostra web: <http://www.san.gva.es/web/secretaria-general-administrativa/sugerecias-quejas-y-gradecimientos>

També podeu presentar una queixa, suggeriment o agraïment, sobre qualsevol aspecte, tant general com específic, del servei rebut per incompliments dels compromisos de qualitat explicitats en la carta, utilitzant els serveis d'atenció i informació al pacient (SAIP) dels centres hospitalaris de la conselleria amb competències en matèria de sanitat.

O bé pot fer-ho a través dels impresos normalitzats que es troben en qualsevol de les oficines d'assistència en matèria de registre de la Generalitat, el telèfon 012 a través de la seu electrònica del Portal [www.gva.es](http://www.gva.es) on es permet la tramitació telemàtica a l'adreça web que es detalla a continuació: [https://seu.gva.es/va/web/seu\\_electronica/seu\\_queixes\\_i\\_sug](https://seu.gva.es/va/web/seu_electronica/seu_queixes_i_sug)

## On estem

### Coordinació autonòmica de trasplantaments

C/ Misser Mascó 31, 1a planta

València

Tel. 96 192 82 27

[trasplantaments\\_cor@gva.es](mailto:trasplantaments_cor@gva.es)

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 h a 14 h

### Coordinacions hospitalàries

A tots els hospitals de la Comunitat Valenciana

\* 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](http://www.gva.es/carta)