



## DEPARTAMENTO DE SANIDAD

### **CORRECCION de errores de la Orden de 29 de diciembre de 2015, del Consejero de Sanidad, por la que se aprueba la carta de servicios al ciudadano de la Entidad Pública Aragonesa del Banco de Sangre y Tejidos.**

Advertidos errores en el anexo de la Orden de 29 de diciembre de 2015, del Consejero de Sanidad, por la que se aprueba la carta de servicios al ciudadano de la Entidad Pública Aragonesa del Banco de Sangre y Tejidos, publicada en el "Boletín Oficial de Aragón", número 7, de 12 de enero de 2016, se procede a su corrección mediante la publicación del anexo que sustituye al publicado.

## ANEXO

### CARTA DE SERVICIOS DEL BANCO DE SANGRE Y TEJIDOS DE ARAGÓN

#### 1. PRESENTACIÓN

##### Misión:

El Banco de Sangre y Tejidos de Aragón tiene como misión proporcionar los componentes sanguíneos, tejidos de origen humano y leche materna requeridos por la población aragonesa, obtenidos y procesados con criterios de suficiencia, calidad, equidad y eficiencia

##### Visión:

El Banco de Sangre y Tejidos de Aragón quiere ser una organización basada en la innovación donde el desarrollo de actividad tenga como base conocimientos científico-técnicos altamente especializados que le permita ser referente en ámbito de donación y procesamiento de sangre, tejidos y leche materna.

Banco de Sangre y Tejidos de Aragón pretende dar respuesta a las necesidades transfusionales con actitud ética, de búsqueda y actualización constante de conocimiento, que le permita desarrollar una práctica profesional al servicio de quienes más lo necesitan.

La organización desarrollará su actividad a través del crecimiento profesional, con una cultura estimulante, un equipo humano comprometido y un espíritu de servicio que le permita ser un centro de referencia de la comunidad.

#### 2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Denominación del Centro: Entidad Pública Aragonesa del Banco de Sangre y Tejidos

Departamento de adscripción: Departamento de Sanidad

Dirección: Calle Ramón Salanova, 1 – 50017 Zaragoza

Dirección Electrónica: [bst@aragon.es](mailto:bst@aragon.es)

Página Web: [www.bancosangrearagon.org](http://www.bancosangrearagon.org)

Teléfono: 900 102 841(atención al donante)

Fax: 876 764 321

Horario de atención al público:

De lunes a viernes: 8:00 – 21:00 horas

Sábados: 8:30 – 14:00 horas

Medios de transporte público próximos al centro:

- Autobuses 38, 33 (otras líneas próximas: 22, 53, 42, Ci1, Ci2).
- Estacionamiento de *bizi* Zaragoza: 117 Avda. Duquesa Villahermosa.- Avda. Juan Carlos I.

Mapa geográfico de localización:



### 3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA

- Ley 3/2005, de 12 de mayo, de creación de la Entidad Pública Aragonesa del Banco de Sangre y Tejidos.
- Real Decreto 1088/2005, de 16 de septiembre, por el que se establecen los requisitos técnicos y condiciones mínimas de la hemodonación y de los centros y servicios de transfusión.
- Real Decreto-ley 9/2014, de 4 de julio, por el que se establecen las normas de calidad y seguridad para la donación, la obtención, la evaluación, el procesamiento, la preservación, el almacenamiento y la distribución de células y tejidos humanos y se aprueban las normas de coordinación y funcionamiento para su uso en humanos.

### 4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

- Servicios de Atención Directa al Donante
  - Información acerca de la donación de sangre.
  - Actuaciones relacionadas con la promoción de la donación de sangre.
  - Atención al donante en el proceso de la hemodonación.

- Vigilancia e información acerca de las incidencias que se puedan detectar en los análisis practicados en las donaciones.
  - Información y promoción relativa a la donación de leche humana.
  - Información y promoción relacionada con el Registro Español de Donantes de Médula Ósea de aquellos donantes captados en Aragón.
- Servicios a los ciudadanos relacionados con la actividad efectuada en el Banco de Sangre y Tejidos de Aragón.
- Garantizar la disponibilidad de componentes sanguíneos para aquellos pacientes que los necesiten.
  - Proporcionar leche humana como soporte nutricional para satisfacer las demandas requeridas por los niños dependientes de los Centros Sanitarios aragoneses en los que está indicado dicho tratamiento.
  - Realizar un adecuado procesamiento de los tejidos de origen humano obtenidos para su implantación en los pacientes indicados.
  - Todos los procedimientos desarrollados en el Banco de Sangre y Tejidos de Aragón para el procesamiento, el almacenamiento y la distribución de componentes sanguíneos, tejidos y leche materna están orientados a la obtención de productos con las máximas garantías de calidad y seguridad.

#### **5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACION CON LOS SERVICIOS PRESTADOS**

- A ser informados de manera suficiente, adecuada y comprensible respecto al significado y al procedimiento de la donación de sangre, así como de leche humana y médula ósea (progenitores hematopoyéticos).
- A mantener la privacidad de los datos recopilados, atendiendo a la normativa vigente.
- Al procesamiento de los productos obtenidos con las máximas garantías de calidad y seguridad.
- A ser informados en caso de la detección de incidencias en los análisis de verificación de los productos donados.
- A la inclusión de los donantes en los registros adecuados, especialmente en el Registro Español de Donantes de Médula Ósea para los donantes de progenitores hematopoyéticos.
- A recibir como tratamiento de soporte los componentes sanguíneos, tejidos humanos y leche materna en aquellos casos en que se encuentren indicados.

## 6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN.

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- Estas dependencias.
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón <http://www.aragon.es/>.

## 7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICIÓN
Alcanzar un grado de satisfacción superior a 8 (escala de 1 a 10) de los donantes de sangre y madres donantes de leche respecto a los servicios ofrecidos	Puntuación media obtenida en la encuesta	Encuesta de satisfacción
Alcanzar un grado de satisfacción superior a 8 (escala de 1 a 10) de los Servicios de Transfusión y de Implante de Tejidos en relación al servicio efectuado	Puntuación media obtenida en la encuesta	Encuesta de satisfacción

## 8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La participación de los donantes en la mejora de la prestación del servicio se realiza a través de mecanismos de coordinación y comunicación con las diferentes Hermandades y Asociaciones de Donantes.

Las opiniones y consideraciones de los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de esta carta de servicios.

## 9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACION CON LA PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO:

En el Banco de Sangre y Tejidos de Aragón consideramos que la calidad y la sostenibilidad medioambiental son estratégicos para la organización.

### - **Certificación ISO 9001:2008**

Es la certificación del Sistema de Calidad de acuerdo con los criterios de la Norma ISO 9001. El Banco de Sangre y Tejidos de Aragón dispone de la certificación, otorgada por AENOR y está certificado desde noviembre de 2009.

En marzo de 2011 se inauguró el Banco de Leche Materna, cuya certificación según la Norma ISO 9001:2008 se obtuvo en septiembre de 2012. Se renueva cada 3 años y se revisa anualmente.

- **Estándares de acreditación en Transfusión Sanguínea. Comité de Acreditación en Transfusión (CAT). Fundación Española de Hematología y Hemoterapia. Sociedad Española de Transfusión Sanguínea.**

El CAT, conforme a los Estándares de Acreditación en Transfusión Sanguínea CAT 4ª Edición 2012, acredita el Sistema de Gestión de la Calidad, la donación y la extracción de sangre, la aféresis, la autotransfusión, el análisis, la producción de componentes sanguíneos, almacenamiento, distribución y la práctica transfusional del Banco de Sangre y Tejidos de Aragón

Se inició en 2010 el programa de auditorías CAT que ha supuesto la acreditación según estos estándares del Sistema de Calidad y del manual de procedimientos de las diversas unidades del Banco de Sangre y Tejidos de Aragón.

La acreditación CAT corresponde a cada una de las unidades auditadas, se renueva cada 3 años y se revisa anualmente.