



## DEPARTAMENTO DE SANIDAD

### **ORDEN SAN/495/2021, de 30 de abril, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios al ciudadano del Banco de Sangre y Tejidos de Aragón.**

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, dedica el capítulo IV del título II a regular las Cartas de Servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo en el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante Orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios de la entidad pública aragonesa del Banco de Sangre y Tejidos formulado por la Secretaría General Técnica del Departamento de Sanidad y el informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios de la entidad pública aragonesa del Banco de Sangre y Tejidos que figura como anexo a la presente Orden y dejar sin efecto la carta aprobada por Orden de 29 de diciembre de 2015, del Consejero de Sanidad, y su corrección de errores.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta Orden en el “Boletín Oficial de Aragón” y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta Orden se remitirá copia de la misma a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta Orden producirá sus efectos desde la fecha de publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Zaragoza, 30 de abril de 2021.

**La Consejera de Sanidad,  
SIRA REPOLLÉS LASHERAS**

**ANEXO****CARTA DE SERVICIOS DE LA ENTIDAD PÚBLICA ARAGONESA DEL BANCO DE  
SANGRE Y TEJIDOS****1. PRESENTACIÓN****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:**

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 maternal en Aragón

**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 y componentes.
  - Actuaciones relacionadas con la promoción de la donación de sangre y componentes.



- 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 materna.
  - Información y promoción relativa a la donación de tejidos
  - 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 de bajo peso 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 RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS**

1. A ser informados de manera suficiente, adecuada y comprensible respecto al significado y al procedimiento de la donación de sangre, así como de la donación de leche humana, médula ósea (progenitores hematopoyéticos) y tejidos.
2. A mantener la privacidad de los datos recopilados, atendiendo a la normativa vigente.
3. Al procesamiento de los productos obtenidos con las máximas garantías de calidad y seguridad.
4. A ser informados en caso de la detección de incidencias en los análisis de verificación de los productos donados.
5. A la inclusión de los donantes en los registros adecuados de progenitores hematopoyéticos, en el Registro Español REDMO de Donantes de Médula Ósea y Cordones.
6. 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
Celebrar 3 campañas anuales de promoción de la donación de sangre, tejidos y leche	Número de campañas de promoción realizadas al año	Base de Datos
Realizar colectas programadas para hacer accesible la donación de sangre en el 30% de los municipios aragoneses.	Número de municipios en los que se ha realizado las colectas de donación de sangre	Base de Datos

## 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:



- Los mecanismos de coordinación y comunicación con las diferentes Hermandades y Asociaciones de Donantes.
- Los instrumentos habilitados a tal fin en las vías de comunicación digital del Banco de Sangre y Tejidos de Aragón (comentarios y formularios de contacto de la página web, comentarios en las cuentas de redes sociales Facebook, Twitter e Instagram, correo electrónico).
- Hojas de quejas y sugerencias a disposición del donante en el hall de la Entidad y puntos de donación.

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.

### **1. Certificación ISO 9001:2015**

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.
- El Banco de Leche Materna, se inauguró en marzo de 2011 cuya certificación se obtuvo en septiembre de 2012. Se renueva cada 3 años y se revisa anualmente.

### **2. Estándares de acreditación en Transfusión Sanguínea. Comité de Acreditación en Transfusión (CAT) (5ª Edición 2019) Fundación Española de Hematología y Hemoterapia. Sociedad Española de Transfusión Sanguínea.**

El CAT, conforme a los Estándares de Acreditación en Transfusión Sanguínea, 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, el almacenamiento, la distribución y la práctica transfusional del Banco de Sangre y Tejidos de Aragón.

El programa de auditorías CAT se inició en 2010 y supuso la acreditación (CAT 4ª Edición 2012), según estos estándares del Sistema de Calidad y del manual de procedimientos de las diversas unidades del Banco de Sangre.

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