



## DEPARTAMENTO DE SANIDAD

### **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.**

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 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 efectuado por la Secretaría General Técnica del Departamento de Sanidad, 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.

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 su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Zaragoza, 29 de diciembre de 2015.

**El Consejero del Departamento de Sanidad,  
SEBASTIÁN CELAYA PÉREZ**



## ANEXO

### CARTA DE SERVICIOS DE LA ENTIDAD PÚBLICA ARAGONESA DEL BANCO DE SANGRE Y TEJIDOS

#### 1. Presentación.

##### Misión:

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

##### Visión:

El Banco de Sangre y Tejidos 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 y tejidos.

Banco de Sangre y Tejidos 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 desarrollara 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, Bienestar Social y Familia.

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.

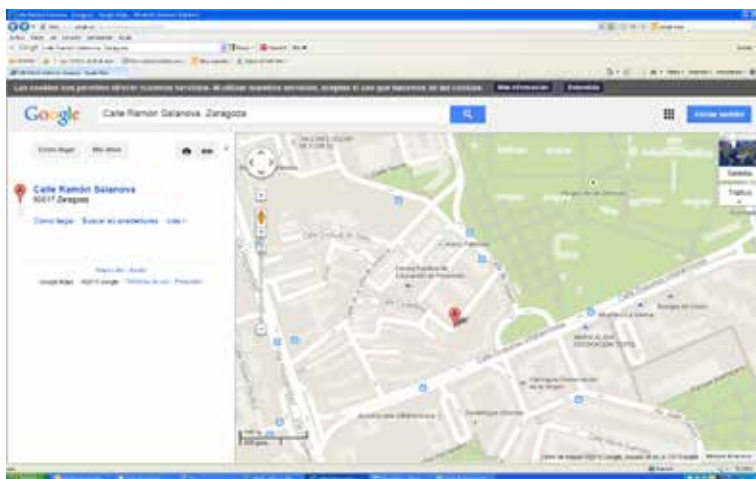
Sábados: 8:30 - 14:00 horas.

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:

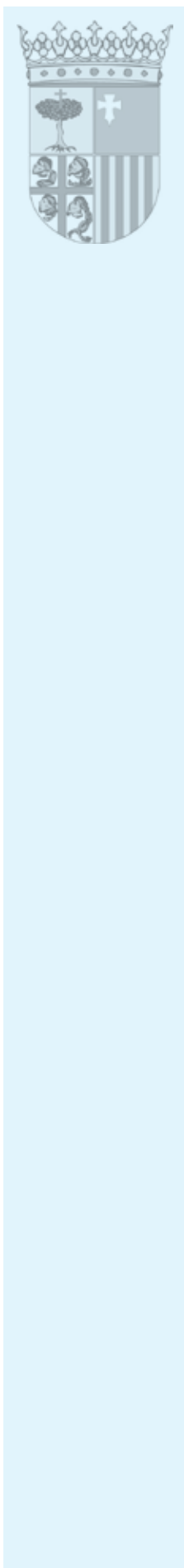


#### 3. Principales normas que regulan la prestación de servicios objeto de la presente carta.

- 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 1301/2006, de 10 de noviembre, 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 a los ciudadanos.
  - 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 de donantes de médula ósea.
  - Inclusión en 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 y tejidos humanos 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.
  - 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 y tejidos humanos (incluyendo 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	MEDICION
Respuesta y atención al 100% de las sugerencias / reclamaciones realizadas por los donantes de sangre en un plazo inferior a un mes.	Tiempo medio de respuesta a las reclamaciones presentadas.	Registro.
Grado de satisfacción de los donantes de sangre y madres donantes de leche de un 85% en relación al servicio prestado	Porcentaje de grado de satisfacción	Estudio de opinión realizado en donantes.
Grado de satisfacción de los Servicios de Transfusión y de implante de tejidos de un 85% en relación al servicio efectuado	Porcentaje de grado de satisfacción	Estudio de opinión realizado en los Servicios de transfusión y de implante de tejidos.



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 tal y como indica el artículo 36 de la Ley 3/2005 de 1 de mayo, de creación de la Entidad Pública Aragonesa del Banco de Sangre y Tejidos "Para la realización de las funciones de promoción de la donación de sangre y tejidos, el Banco de Sangre y Tejidos de Aragón podrá formalizar mecanismos de colaboración con entidades públicas y privadas relacionadas con la actividad del mismo".

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 relación con la protección del medio ambiente, la salud laboral, la igualdad de género o la calidad del servicio:

En el Banco de Sangre y Tejidos 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 4.<sup>a</sup> 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.