

## Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

*RESOLUCIÓ de 22 de febrer de 2018, de la consellera de Sanitat Universal i Salut Pública, per la qual s'aprova la Carta de Serveis del Programa de donació i trasplantaments de la Comunitat Valenciana. [2018/2384]*

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental té per objecte regular els instruments generals del sistema per a la millora de la qualitat de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, a fi de garantir a la ciutadania la prestació d'uns serveis públics de qualitat, així com l'establiment de directrius per a l'avaluació del compliment i resultats dels seus plans i programes i la publicitat corresponent.

En el capítol III del decret esmentat es defineix el sistema de gestió de les cartes de serveis com un instrument de millora contínua dels serveis per mitjà del qual les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestionen i presten, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania i a la demanda de transparència en l'activitat pública.

Per la seua condició d'instrument de millora, les cartes de serveis es configuren com un sistema de gestió autèntic i, en aquest sentit, tota la informació bàsica de les cartes de serveis es gestionarà de manera uniforme i centralitzada per l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics i estarà suportada en una aplicació informàtica corporativa, en què s'hi aniran introduint totes les dades corresponents a l'evolució dels objectius i indicadors associats amb els compromisos de qualitat, de manera que s'efectuarà tant el seu control i seguiment, com la gestió completa dels aspectes essencials de les cartes.

La Carta de Serveis del Programa de donació i trasplantaments de la Comunitat Valenciana ha sigut promoguda per la Direcció General d'Assistència Sanitària i en la seua elaboració, duta a terme des de la Coordinació Autònoma de Trasplantaments, s'han seguit les previsions del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, esmentat més amunt.

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, assegurant 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 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 valenciana i dirigits per una coordinació autònoma única.

Per tot el que s'ha exposat, fent ús de la facultat que em confereix l'article 17 del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel que fa a l'autoritat competent per a procedir a la seua aprovació, resolc:

### Primer

Aprovar la Carta de Serveis del Programa de donació i trasplantaments de la Comunitat Valenciana que s'incorpora com a annex d'aquesta resolució.

### Segon

La Carta de Serveis del Programa de donació i trasplantaments de la Comunitat Valenciana estarà a disposició de la ciutadania per mitjà de la pàgina institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta/va>, sense perjudici d'altres accions de comunicació que es puguin efectuar.

### Tercer

Aquesta resolució es publicarà en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV).

València, 22 de febrer de 2018.– La consellera de Sanitat Universal i Salut Pública: Carmen Montón Giménez.

## Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

*RESOLUCIÓN de 22 de febrero de 2018, de la consellera de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Programa de donación y trasplantes de la Comunitat Valenciana. [2018/2384]*

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental tiene por objeto regular los instrumentos generales del sistema para la mejora de la calidad de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, con el fin de garantizar a la ciudadanía la prestación de unos servicios públicos de calidad, así como el establecimiento de directrices para la evaluación del cumplimiento y resultados de sus planes y programas y su correspondiente publicidad.

En el capítulo III del citado decreto se define el sistema de gestión de las cartas de servicios, como un instrumento de mejora continua de los servicios, por medio del cual las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

Por su condición de instrumento de mejora, las cartas de servicios se configuran como un auténtico sistema de gestión y, en este sentido, toda la información básica de las cartas de servicios se gestionará de manera uniforme y centralizada por el órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos y estará soportada en una aplicación informática corporativa, en la que se irán introduciendo todos los datos correspondientes a la evolución de los objetivos e indicadores asociados a los compromisos de calidad, de forma que se efectuará tanto su control y seguimiento, como la gestión completa de los aspectos esenciales de las cartas.

La Carta de Servicios del Programa de Donación y Trasplantes de la Comunitat Valenciana ha sido promovida por la Dirección General de Asistencia Sanitaria y en su elaboración, realizada desde la Coordinación Autònoma de Trasplantes, se han seguido las previsions del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, anteriormente citado.

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 anònima, asegurando la equidad y accesibilidad, y con los máximos estándares de calidad mediante un sistema organizativo de coordinación de los servicios. Su gestión 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 valenciana y dirigidos por una coordinación autònoma única.

Por todo lo expuesto, haciendo uso de la facultad que me confiere el artículo 17 del citado decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, en cuanto a la autoridad competente para proceder a su aprobación, resuelvo:

### Primero

Aprobar la Carta de Servicios del Programa de Donación y Trasplantes de la Comunitat Valenciana que se incorpora como anexo de esta resolució.

### Segundo

La Carta de Servicios del Programa de Donación y Trasplantes de la Comunitat Valenciana estarà a disposició de la ciutadania a través de la pàgina institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sin perjuicio de otras acciones de comunicació que pudieran realizarse.

### Tercero

La presente resolució se publicarà en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV).

València, 22 de febrero de 2018.– La consellera de Sanidad Universal y Salud Pública: Carmen Montón Giménez.

**TÍTOL: CARTA DE SERVEIS  
DEL PROGRAMA DE DONACIÓ I TRASPLANTAMENT  
DE LA COMUNITAT VALENCIANA**

**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»

**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 intervien 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.

Carmen Montón  
consellera de Sanitat Universal i Salut Pública

**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 intervien 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.

**TITULO: CARTA DE SERVICIOS  
DEL PROGRAMA DE DONACIÓN Y TRASPLANTE  
DE LA COMUNITAT VALENCIANA**

**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»

**COMPROMISO INSTITUCIONAL**

A través de nuestras Cartas de Servicios queremos darles a conocer los principales compromisos de calidad que la Conselleria de Sanidad Universal y Salud 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 intervien en el proceso y sin duda la distribución equitativa y transparente y el acceso al trasplante para todas las personas que lo necesitan.

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

Carmen Montón  
consellera de Sanidad Universal y Salud Pública

**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 intervien más de 90 profesionales distribuidos por todos los centros de la sanidad pública y dirigida por una coordinació autonòmica.

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-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, contínua i personalitzada.	
	<i>Valor objectiu</i>
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.	
	<i>Valor objectiu</i>
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.	
	<i>Valor objectiu</i>
Ràtio d'òrgans trasplantats per donant	$\geq 2$

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.	
	<i>Valor objectiu</i>
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.	
	<i>Valor objectiu</i>
Valoració efectuada pels professionals formats (puntuat en una escala d'1 a 5).	$\geq 4$
% de coordinadors amb la formació completada	100 %

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.	
	<i>Valor objetivo</i>
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	
	<i>Valor objetivo</i>
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	
	<i>Valor objetivo</i>
Ratio de órganos trasplantados por donante	$\geq 2$

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	
	<i>Valor objetivo</i>
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	
	<i>Valor objetivo</i>
Valoración realizada por los profesionales formados (puntuando en una escala de 1 a 5).	$\geq 4$
% de coordinadores con la formación 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.	
	<i>Valor objectiu</i>
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 %

**Ajudeu-nos 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/sugerencias-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 explicats 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 podeu fer-ho per mitjà dels impresos normalitzats que trobareu en qualsevol de les oficines d'assistència en matèria de Registre de la Generalitat o en la seu electrònica del portal [www.gva.es](http://www.gva.es), per la qual es permet la tramitació telemàtica en l'adreça web que es detalla a continuació:

[https://seu.gva.es/va/web/seu\\_electrònica/seu\\_queixes\\_i\\_sug](https://seu.gva.es/va/web/seu_electrònica/seu_queixes_i_sug).

A més, podeu dur a terme un seguiment del grau de compliment d'aquesta carta de serveis per mitjà de la pàgina [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta).

On estem?

Coordinació autonòmica de trasplantaments

C/ Misser Mascó, 31, 1a planta

València

Tel. 961 928 227

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

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 09.00 h a 14.00 h

Coordinacions hospitalàries

A tots els hospitals de la Comunitat Valenciana

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.	
	<i>Valor objetivo</i>
Porcentaje de hospitales que han pasado una auditoria interna anual	100 %
Porcentaje de cumplimiento del programa de auditorias 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-gradecimientos>

También puede presentar una queja, sugerencia o agradecimiento, sobre cualquier aspecto general del servicio recibido como específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicados 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 o a través de la sede electrónica del Portal [www.gva.es](http://www.gva.es) donde se permite la tramitación telemática en la dirección web que se detalla a continuación:

[https://sede.gva.es/va/web/sede\\_electronica/sede\\_quejas\\_y\\_sug](https://sede.gva.es/va/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug).

Además, puede realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de esta carta de servicios a través de la página [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta).

Dónde estamos

Coordinación autonómica de Trasplantes

c/ Micer Mascó, 31, 1.ª planta

València

Tel. 961 928 227

[trasplantes\\_cor@gva.es](mailto:trasplantes_cor@gva.es)

Horario de atención: de lunes a viernes, de 09.00 h a 14.00 h

Coordinaciones hospitalarias

En todos los hospitales de la Comunitat Valenciana