

## Centro de Hemoterapia y Hemodonación de Castilla y León

# Carta de servicios

## 1. Servicios que ofrecemos

### Centro regional de transfusión

El Centro de Hemoterapia tiene como objetivo la satisfacción de las necesidades transfusionales de los pacientes atendidos en los hospitales de Castilla y León, con la mayor calidad y seguridad posible, lo que se realiza mediante la prestación de los siguientes servicios:

- Promoción y planificación de la donación de sangre y sus componentes, en coordinación con las hermandades de donantes de sangre.
- Disponer de un registro unificado de donantes de sangre
- Efectuar la extracción, procesamiento, análisis y conservación de la sangre y los componentes sanguíneos obtenidos, incluyendo:
  - Información acerca de la donación de sangre.
  - Atención directa al donante en el proceso de la donación.
- Distribuir los componentes sanguíneos a los depósitos de sangre hospitalarios, para cubrir sus necesidades.
- Enviar el plasma a la industria para la obtención de hemoderivados.
- Hemovigilancia: Registro y análisis de los incidentes relacionados con la donación y la preparación de componentes sanguíneos.
- Información y seguimiento de donantes con alteraciones analíticas.
- Actuar como centro de referencia en los problemas de diagnóstico inmunohematológico y hemoterápico.
- Cumplir la normativa básica de evaluación y calidad y supervisar su cumplimiento.
- Desarrollar programas de formación para los profesionales en materia de hemoterapia.
- Desarrollar actividades relativas a la investigación sobre la promoción, obtención y uso terapéutico de los componentes y derivados de la sangre.

**Cribado neonatal de enfermedades congénitas en Castilla y León:** Recogida de muestras, realización de los análisis y comunicación de resultados.

**Colaborar en la captación de donantes de médula ósea.**

**Obtención y validación de sangre de cordón umbilical.**

**Biobanco:** Obtención, procesamiento, conservación y envío de muestras para investigación.

**Productos biológicos:** Obtención de muestras, procesamiento y distribución de productos derivados del plasma para uso autólogo en pacientes.

**Banco de tejidos:** Procesamiento, almacenamiento y distribución de tejidos humanos, para su suministro a los hospitales.

**Banco de leche:** Procesamiento, almacenamiento y distribución de leche humana, para su suministro a los servicios de neonatología de los hospitales.

**Programas de garantía externa de la calidad para laboratorios de inmunología diagnóstica y de cribado neonatal.**

**Página web:** [www.centrodehemoterapiacyl.es](http://www.centrodehemoterapiacyl.es)

En la página web se recoge información detallada sobre la Institución, sus actividades, gestión y servicios, incluyendo los siguientes documentos:

- Política de la calidad.
- Cartera detallada de los productos y servicios que ofrecemos a organizaciones y profesionales.
- Memoria anual de actividad, que incluye nuestros objetivos y resultados.

Mediante la página web se ofrecen los siguientes servicios a los usuarios:

- Consulta de lugares y horarios de donación.
- Portal del donante:
  - Consulta y descarga del histórico de donaciones.
  - Reserva de cita en puntos fijos para realizar una donación de sangre.
  - Gestión de datos personales.
  - Solicitud de un nuevo carné de donante.
- Portal de transparencia.
- Bolsa de empleo.
- Información sobre las actividades de contratación.

La presencia en internet se completa con los perfiles que cuenta en diversas **redes sociales** (Twitter, Instagram, Facebook, ...)

## 2. Gobierno

La gestión del Centro corresponde a la Fundación de Hemoterapia y Hemodonación de Castilla y León, entidad sanitaria sin ánimo de lucro de titularidad pública con personalidad jurídica propia, constituida el 19 de mayo de 2003 e inscrita en el Registro de Fundaciones de Castilla y León.

La Fundación tiene la consideración de medio propio y servicio técnico de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León, así como de la Consejería de Sanidad a la que ese organismo está adscrito.

El órgano de gobierno y representación de la Fundación de Hemoterapia y Hemodonación es su Patronato, que incluye miembros de la Consejería de Sanidad, representantes de las Hermandades de Donantes de Sangre y de la Asociación Castellano Leonesa de Hematología y Hemoterapia.

### 3. Compromisos de calidad

Nuestros compromisos con la calidad se reflejan en la Política de Calidad del Centro (<https://www.centrodehemoterapiacyl.es/quienes-somos/politica-de-calidad/>) y en nuestra Misión, Visión y Valores, reflejados a continuación:

#### Misión:

- Garantizar la cobertura de las necesidades de componentes sanguíneos y hemoderivados de la Comunidad.
- Ser Centro de Referencia de Diagnóstico Inmunohematológico.
- Desarrollar todos aquellos programas encargados por la Gerencia Regional de Salud.

#### Visión

- Ser reconocida por clientes, profesionales, entorno y pares como una organización de referencia en el sector, tanto por la calidad en la ejecución de los procesos como por su visión innovadora y nivel científico.
- Buscar la eficiencia en todos los procesos incorporando los sistemas de gestión que permitan garantizar tanto la propia sostenibilidad como contribuir activamente a la sostenibilidad del Sector Sanitario en la Comunidad

#### Valores

- Ética: los comportamientos éticos han de permear todas las actividades y ser un compromiso activo con el personal, los clientes, los donantes, los proveedores y, en definitiva, con la sociedad en general.
- Transparencia: ofrecer una información veraz y contrastada a todos los interesados de qué se hace y por qué.
- Rendición de cuentas: todos los trabajadores del Centro deben rendir cuentas y ser responsables. Como entidad pública, se debe fomentar el bien social y rendir cuentas de la utilización de recursos.
- Eficiencia: todas las actividades se desarrollan buscando la máxima eficiencia.
- Innovación: facilitar el desarrollo e incorporación de novedades que mejoren la actividad.
- Calidad: la mejora continua de los servicios, productos y sistemas es una prioridad estratégica básica en todos los procesos.

## 4. Derechos específicos de los usuarios

- A ser tratados con respeto y deferencia por el personal del Centro, quienes habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A disponer de las condiciones de seguridad e higiene necesarias.
- A ser informados en caso de la detección de anomalías en los análisis realizados que pudieran tener relevancia para su salud.
- Al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en la ley.
- A formular iniciativas o sugerencias encaminadas a mejorar la calidad.

El detalle de los mismos se puede consultar en la Orden SBS/1325/2003 de 3 de septiembre por la que se publican las cartas derechos y deberes de las Guías de información al usuario (BOCyL del 22 de octubre de 2003).

## 5. Formas de participación de los usuarios

- Existen hojas de reclamaciones y sugerencias a disposición de los usuarios.
- Escritos dirigidos al Centro por medio de correo postal o electrónico: [donasangre.chem@saludcastillayleon.es](mailto:donasangre.chem@saludcastillayleon.es)
- A través de la página web: [www.centrodehemoterapiacyl.es/contacto/](http://www.centrodehemoterapiacyl.es/contacto/)
- A través de las cuentas del Centro en las redes sociales.

## 6. Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas, sugerencias y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios del Centro de Hemoterapia y Hemodonación de Castilla y León, según el procedimiento establecido en la Orden SAN/279/2005, de 5 de abril, por la que se desarrolla el procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario (BOCyL, 14 de abril de 2005), en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial, mediante el formulario disponible en cualquiera de nuestros locales de donación.
- Por correo electrónico, con la firma electrónica del interesado, a la dirección: [donasangre.chem@saludcastillayleon.es](mailto:donasangre.chem@saludcastillayleon.es)
- A través de la aplicación informática de la web de la Junta de Castilla y León: <https://www.saludcastillayleon.es/es/serviciosonline/reclamaciones-sugerencias>
- Por correo postal a Centro de Hemoterapia y Hemodonación de Castilla y León (Dirección), Paseo Filipinos s/n, 47007 Valladolid.

## 7. Sistemas de aseguramiento y mejora

Desde la creación del Centro, la calidad ha impregnado todos los procesos de la organización. Ello se refleja en la consecución de certificaciones y acreditaciones según estándares de diferentes organizaciones, instituciones o sociedades científicas.

- Certificación ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad

El Centro de Hemoterapia posee la Certificación ISO 9001 desde junio de 2004. En agosto de 2010 se certificaron los procesos de soporte y progresivamente se han ido incorporando en el alcance las nuevas actividades. La certificación se renueva cada 3 años y se revisa anualmente. Desde junio de 2016 está en vigor el certificado ISO 9001:2015.

- Acreditación ISO 15189 por ENAC

El Centro de Hemoterapia y Hemodonación tiene, desde noviembre de 2008, la acreditación por ENAC conforme a la Norma ISO 15189 de diversas pruebas analíticas realizadas en los laboratorios de inmunohematología, biología molecular y serología infecciosa. En junio de 2021 se amplió el alcance a las pruebas analíticas de cribado neonatal.

- Certificación por la Fundación CAT

El Centro está certificado en base a los Estándares en Hemoterapia de la Fundación CAT ([www.catransfusion.es](http://www.catransfusion.es)), que incluyen donación, promoción, producción, almacenamiento y distribución de componentes sanguíneos. La certificación CAT se mantiene desde septiembre de 2004 hasta la actualidad.

## 8. Información de contacto

Dirección: Paseo Filipinos s/n, 47007 Valladolid

Teléfono: 983 418823

Fax: 983 410823

[www.centrodehemoterapiacyl.es](http://www.centrodehemoterapiacyl.es)

Teléfono gratuito de atención a donantes: 900 405060

Solicitud de información: [donasangre.chem@saludcastillayleon.es](mailto:donasangre.chem@saludcastillayleon.es)

Horario de atención para información: de 9:00 h. a 21:00 h. de lunes a sábado

## 9. Vigencia

Revisado con fecha 9 de enero de 2024. Esta Carta de Servicios del Centro de Hemoterapia y Hemodonación de Castilla y León permanecerá vigente hasta el 9 de abril de 2024.