



Apéndice I: Carta de servicios. Organización Nacional de Trasplantes

Organización Nacional de Trasplantes. Madrid.

INFORMACIÓN DE CARACTER GENERAL

Datos identificativos y fines de la ONT

La Organización Nacional de Trasplantes (ONT) es un organismo técnico del Ministerio de Sanidad y Consumo sin atribuciones de gestión directa, a quien corresponde el ejercicio de las competencias de Coordinación de actividades relacionadas con la obtención y trasplante de órganos. Su estructura se basa en una organización reticular a tres niveles: Coordinación Nacional, Coordinación Autonómica y Coordinación Hospitalaria.

Se constituye como la unidad técnica operativa que, siguiendo los principios de cooperación, eficacia y solidaridad, tiene como *finalidad* la de Coordinar las actividades de donación, extracción, preservación, distribución, intercambio y trasplante de órganos y tejidos en el conjunto del Sistema Sanitario Español, respetando los derechos a que se refiere el artículo 10 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y las normas y principios recogidos en la Ley 30/1979, de 27 de octubre, sobre Extracción y Trasplante de Órganos, concretamente los de voluntariedad, altruismo, información, gratuidad, consentimiento informado de los donantes, finalidad terapéutica, ausencia de ánimo de lucro y anonimato, de forma que no sea posible obtener compensación económica, ni de ningún otro tipo, por la donación de ninguna parte del cuerpo humano.

La ONT actúa a modo de Agencia de Servicios para el conjunto del Sistema Nacional de Salud, promueve el incremento continuado de la disponibilidad de órganos y tejidos para trasplante y *garantiza* su más apropiada y correcta distribución de acuerdo al grado de conocimientos técnicos y a los principios éticos de equidad que deben presidir la actividad trasplantadora. Su principal *objetivo* es, por lo tanto, *la promoción de la donación* y el consiguiente *incremento de órganos y tejidos disponibles para trasplantes*, con el único fin de que el ciudadano español que lo necesite tenga las mayores y mejores posibilidades de trasplante. Tras él, vienen todo el resto de funciones que la ONT desarrolla.

Relación de servicios que presta la ONT

Coordinación

- Gestión de las Alarmas de Donación. Coordinación extrahospitalaria de extracciones multiorgánicas.
- Mantenimiento y actualización de las listas de espera para trasplante de órganos sólidos y aplicación de criterios de distribución.
- Mantenimiento de bases de datos.
- Cooperación en intercambios renales para pacientes hiperinmunizados.
- Cooperación con CCAA en trasplante de órganos.
- Cooperación con CCAA en implante de tejidos y células.
- Gestión de salida y entrada de tejidos de España.
- Coordinación de entrada y salida de órganos de España a través de la Organització Catalana de Trasplantaments (OCATT).
- Logística del transporte aéreo/terrestre de equipos de trasplante y órganos para trasplante.
 - Gestión de la cooperación con AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea) y compañías privadas de transporte aéreo para la puesta en marcha de los operativos necesarios para la ampliación horaria de los aeropuertos o apertura de los mismos, así como, para el traslado y transporte de los órganos humanos, tanto entre aeropuertos como dentro de los diferentes aeropuertos.
 - Gestión de la cooperación con los Cuerpos de Seguridad del Estado (Protección Civil y Ejército).
 - Gestión de la contratación de compañías privadas de transporte aéreo y terrestre.
- Canalización de informes y solicitudes de donantes y trasplantes.
- Canalización de informes de pacientes para evaluación pretrasplante.
- Canalización de solicitudes para la búsqueda de Tejidos para implante clínico no satisfecho a nivel de la Comunidad Autónoma.

- Canalización de informes de Búsquedas de Donante de Médula Ósea.

Todas las Actividades de Coordinación en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cataluña, son llevadas a cabo por la Organització Catalana de Trasplantaments (OCATT).

Registro

- Registro General.
- Registro de Donantes, Receptores, Lista de espera y Trasplantes de órganos, tejidos y progenitores hematopoyéticos.
- Registro de Muertes Encefálicas.
- Registro de los operativos coordinados.
- Registro evolutivo de Tx Hepático y de Tx. de órganos de donantes en asistolia.
- Registro de mantenimiento y actualización de Listas de espera.
- Registros de Donantes Límite.
- Registro de Consultas al Comité de expertos de Médula Ósea.
- Registro de entrada y salida de Tejidos.
- Registro de Centros autorizados para las Actividades de Obtención e Implante de Órganos / Tejidos y Bancos de Tejidos.

Normativas y regulaciones

- Colaboración, como soporte técnico, en la elaboración de la Normativa Estatal.
- Colaboración, como soporte técnico, en la elaboración de Tratados Internacionales y Directivas Comunitarias.
- Participación, como consultor técnico, en áreas de Planificación Sanitaria relacionadas con los trasplantes.
- Elaboración de cualquier informe técnico relacionado directa o indirectamente con los trasplantes de órganos, tejidos y progenitores hematopoyéticos, solicitado por las autoridades sanitarias competentes. Respuestas a FP.
- Promoción de Acuerdos y Consensos entre las diferentes áreas que se implican en los procedimientos de donación, Tx de órganos, tejidos y médula ósea.
- Estandarización del proceso de donación de órganos en todos los hospitales autorizados para ello.

Subvenciones

- Elaboración de orden.
- Realización de propuestas de distribución.
- Recepción de solicitudes.
- Realización de propuestas de resolución.

- Control del desarrollo de actividades subvencionadas.

En la comisión permanente de trasplantes de órganos y tejidos

- Participación activa de la ONT.
- Estudio de Sistemas de cooperación, seguimiento y control para el desarrollo de una política específica y unificada de Trasplantes en todo el territorio nacional.
- Transmisión de información y Normativas de la Unión Europea y del Consejo de Europa.
- Foro de debate. Recogida de propuestas para acuerdos definitivos y documentos de consenso.
- Análisis de conflictos en los procedimientos de extracción de órganos.
- Como soporte de subcomisiones de Progenitores Hematopoyéticos, Xenotrasplante y docencia.
- Propuesta y desarrollo del programa docente.

Estudios

- Recogida de datos sobre la Actividad Extractora y Trasplantadora. Elaboración de los mismos.
- Evaluación de requerimientos sanitarios: Legales, humanos y materiales.
- Control de calidad y evaluación de los procedimientos de donación y extracción de órganos y tejidos.
- Promoción y coordinación de estudios multicéntricos y proyectos de investigación en materia de donación y trasplantes.
- Estudios de costes de Tx.

Información y difusión

- Sobre el Proceso de Donación y Trasplante; Actividad Trasplantadora y temas de interés sanitario a:
 - Administraciones Sanitarias (Central y Autonómicas).
 - Coordinadores de Trasplantes.
 - Profesionales del trasplante.
 - Organizaciones Europeas y Americanas de trasplantes.
 - Asociaciones de enfermos.
- Información a la Sociedad en general (Público y Agentes Sociales) mediante:
 - Campañas de sensibilización social.

- Acercamiento al ciudadano mediante la participación en los distintos medios de comunicación.
- Emisión de tarjetas de donantes e información de donación de Médula Ósea y Sangre de Cordón Umbilical.
- Información telefónica sobre cualquier duda o consulta acerca de la donación y los trasplantes (24 h al día) en el teléfono 9131424 06.
- Difusión de material informativo, didáctico, de trabajo, etc., entre los profesionales de la coordinación y el trasplante.
- Desarrollo y Difusión de Documentos de Consenso referentes a los Procedimientos de Donación y Trasplante en España.
 - Elaboración de Protocolos de actuación.
- Realización y Difusión de Memoria de la Actividad de Donación y Trasplante de Órganos y Tejidos a nivel Nacional.
- Informes sobre la Entrada y Salida de Tejidos en/de España.
- Elaboración y difusión de material audiovisual.
- Mantenimiento y actualización de la página Web ONT.
- Organización de Seminarios divulgativos en Universidades y foros educativos.

Promoción de cursos de formación específica

- Diseño del calendario y del contenido de cursos y reuniones científicas.
- Cursos de formación continuada y de postgrado.
 - Formación de Coordinadores.
 - Proceso de la Donación y Trasplante de Órganos y Tejidos.
 - El Trasplante y los Medios de Comunicación.
 - Gestión de Servicios Sanitarios y Habilidades Sociales.
 - Distribución de órganos: Aspectos de coordinación, éticos y legales.
 - Mantenimiento del Donante.
 - Mejora de La Calidad Asistencial.
 - Tejidos.
 - Donación en Asistolia.
- Proyectos de cooperación internacional en materia docente.
- Desarrollo en España del EDHEP (Programa Integral Europeo para la Donación de Órganos).
 - Organización y desarrollo de seminarios, simposios y cursos en universidades y fundaciones.

Colaboración con otras entidades

- Asociaciones de Pacientes.
- Asociaciones de Donantes de Sangre.
- Centro Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).
- Escuela Andaluza de Salud Pública.
- Escuela Nacional de Sanidad.
- Diversas Sociedades Científicas.
- Diversas Fundaciones.
- Diversas Universidades.

Cooperación internacional

- Comisión de Expertos en materia de Trasplantes del Consejo de Europa.
- Participación en diferentes grupos de trabajo del Consejo de Europa.
 - Grupo de Expertos en Bioética y Trasplante.
 - Grupo de Expertos en Xenotrasplante.
 - Grupo de Expertos en Calidad y Seguridad de órganos y tejidos.
- Colaboración en los Proyectos de adaptación del Sistema Español en otros países.
- Participación en el Proyecto Donor-Action.
- Propuestas españolas de consenso/Consejo de Europa
- Promoción de Documentos de Consenso que se constituyen en recomendaciones del Consejo de Europa a sus Estados Miembros.
- Donación y Trasplante: entrada y salida de órganos de España.

Publicaciones

- Publicaciones fijas.
- — Revista Española de Trasplantes.
- — Newsletter Consejo de Europa.
- — Memoria ONT.
- Publicaciones Libres.
- — Documentos de Consenso.
- — Artículos y Libros.
- — Web actualizada.

Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios prestados por la ONT

- Los Ciudadanos tienen Derecho a la *Intimidad*. Artículo 18.1 y 20.4 de la *Constitución Española*.
- Los Ciudadanos tienen Derecho a la *Protección de la Salud* y la competencia de los poderes

públicos respecto a tutelar la salud pública. Artículo 43 de la *Constitución Española*.

- De acuerdo a lo dispuesto en la *Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad*, todos los españoles y ciudadanos extranjeros que tengan establecida su residencia en el territorio nacional, tienen derecho a la *Protección de la Salud, a la Atención Sanitaria*, y a todos los especificados en el *Capítulo Primero, Principios Generales*, en su *Artículo 10*. Los Extranjeros no residentes en España, así como los españoles fuera del territorio nacional, tendrán garantizado tal derecho en la forma que las leyes y convenios internacionales establezcan.
- Los ciudadanos y usuarios tienen derecho a todas las normas y principios recogidos en la *Ley 30/1979, de 27 de octubre, sobre Extracción y Trasplante de Órganos* y en el *Real Decreto 2070/1999, de 30 de diciembre*, por el que se regulan *las actividades de obtención y utilización clínica de órganos humanos y la coordinación territorial en materia de donación y trasplante de órganos y tejidos*.
- Los ciudadanos tienen derecho a la *protección de su intimidad*, de acuerdo a lo dispuesto en la *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal*.

Así pues, de manera general, los ciudadanos tienen derecho:

- Al respeto absoluto a su personalidad, dignidad humana, voluntad e intimidad.
- A la información sobre los servicios sanitarios a que puede acceder.
- A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso.
- A la información completa y continuada sobre su proceso.
- A la voluntariedad, altruismo, gratuidad, anonimato y ausencia de ánimo de lucro en los procesos de donación y trasplante, de forma que no sea posible obtener compensación económica ni de ningún otro tipo por la donación de ninguna parte del cuerpo humano.
- A la equidad en la selección y acceso al trasplante de los posibles receptores de órganos y tejidos.
- A que se les implanten órganos y tejidos de la máxima calidad.

Colaboración o participación de los ciudadanos y usuarios

En los Procedimientos de Donación y Trasplante de Órganos y Tejidos, los ciudadanos y usua-

rios juegan un papel fundamental, y junto con los esfuerzos técnicos de los profesionales, son los que hacen posible que se lleve a cabo el proceso.

Los ciudadanos pueden participar de forma directa a través de los siguientes medios:

- Mediante la solicitud de la Tarjeta de Donante o solicitud de información de donación de Médula Ósea y Sangre de Cordón Umbilical.
- Mediante el consentimiento familiar a la donación.
- Mediante el tel. de atención 24 h (91 314 24 06) que la ONT tiene a su disposición.
- Mediante los escritos que dirijan al buzón de sugerencias del ciudadano situado en la página Web de la ONT (www.msc.es/ont).
- Mediante la realización de cualquier consulta, sugerencia, reclamación o queja que consideren oportuna y que se tramitarán según lo previsto en esta carta.
- Mediante la participación, a través de las Asociaciones de Enfermos, en charlas, foros de debate, simposios, y diversos Medios de Comunicación.

Relación de la normativa reguladora

- Tratado de Maastrich —1 febrero 1992— Constitución de la Unión Europea. Artículo 129. «La Comunidad contribuirá a la consecución de un alto nivel de protección de la salud humana fomentando la cooperación entre los estados miembros.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- *Ley 30/1979, de 27 octubre sobre Extracción y Trasplante de Órganos*. BOE-6/11/79.
- *Ley 14/1986, de 25 abril, General de Sanidad*. BOE-25/04/86.
- *Real Decreto 411/1996, de 1 de marzo, por el que se regulan las actividades relativas a la utilización de tejidos humanos*. BOE-23/03/96.
- *Real Decreto 2070/1999, de 30 de diciembre, por el que se regulan las actividades de obtención y utilización clínica de órganos humanos y la coordinación territorial en materia de donación y trasplante de órganos y tejidos*. BOE-4/01/00.
- Real decreto 1450/2000 de 28 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del MSC.

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio en el lugar y la forma que se señala a continuación

- Previa cita, en las Instalaciones de la Organización Nacional de Trasplantes.
- Mediante llamada telefónica al teléfono de atención 24 h (91 314 24 06).
- Por escrito, mediante carta, a la dirección de la ONT.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección ont@msc.es, o a través de la página web: www.msc.es/ont, buzón de sugerencias del ciudadano.

Los ciudadanos que realicen sus quejas por escrito, indicarán su nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicación, y firmarán al final del escrito. Las quejas así recibidas, serán registradas en el Registro General de la ONT y convenientemente tramitadas y contestadas en un plazo no superior a 30 días desde su recepción en el Registro.

Las sugerencias realizadas por escrito, se podrán presentar de forma anónima y serán registradas en el Registro General. Las que contengan remitente se contestarán en un plazo no superior a 30 días a partir de su entrada en el Registro.

Las sugerencias o quejas realizadas mediante llamada telefónica serán tramitadas y contestadas, a ser posible, en ese mismo momento, procurando proporcionar al ciudadano el mejor servicio posible.

INFORMACIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD

Compromisos de calidad ofrecidos por la ONT

La relación de los servicios prestados por la ONT y los derechos concretos de los ciudadanos recogidos en esta carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Mejora continua del Proceso de Donación y Trasplante de Órganos y Tejidos por medio de:
 - Consecución efectiva del enfermo con injerto funcionante mediante la *obtención de órganos y su trasplante*. Compromiso objetivado por la figura del Coordinador de Trasplantes, a través del desarrollo completo de todo el proceso de donación y trasplante.
 - *La correcta Gestión de las Alarmas de Donación*, extra e intrahospitalarias, de extracciones multiorgánicas mediante el desplie-

gue de medios coordinados con la Coordinación Autonómica y Hospitalaria, y cimentados sobre factores de compatibilidad, prioridad (Urgencias 0), factores distributivos (en base a criterios clínicos y geográficos) y de equidad.

- *Garantizar al Receptor la evaluación* de la seguridad sanitaria, viabilidad y calidad del órgano y/o tejido.
 - *Seguimiento de los Programas de Calidad* a través de sistemas de evaluación en los Procesos de Donación y Trasplante con el fin de minimizar las posibles pérdidas de donantes producidas durante los mismos.
 - *Organizar y desarrollar toda la logística del transporte* (aéreo y terrestre) con la mayor diligencia posible para garantizar el tiempo mínimo de isquemia del órgano y asegurar a los hospitales implicados el necesario soporte fuera de sus instalaciones.
 - *Colaboración con entidades internacionales* para la entrada y salida de órganos del territorio español.
 - *Honestidad y transparencia en todo el proceso*, garantizado mediante el correspondiente archivo de todas las Alarmas de Donación puestas a disposición de la Comisión Permanente de Trasplantes del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud a través de sus Comités de Conflictos y de Transparencia.
 - Mantenimiento y adecuación de la *capacitación de los profesionales* mediante el establecimiento de cursos de formación continuada y de postgrado.
 - *Acercamiento del procedimiento de Donación a la sociedad en general* y al usuario de los servicios (en particular), mediante las campañas de sensibilización social en medios de comunicación y la difusión de material informativo y didáctico.
 - *Mantenimiento y actualización de los Registros* de Donantes, Receptores, Listas de Espera y Trasplantes.
 - Mantenimiento de la *confidencialidad* de los datos del Donante, del Receptor y de todos los datos referentes a su proceso.
 - *Promoción de la Acreditación* de Programas para la Donación/Extracción y Trasplante de Órganos y Tejidos.
- El compromiso de mantener activos los mecanismos de información y/o comunicación, general o personalizada, con los ciudadanos y usuarios por medio de:

- Información Telefónica:
 - * La *ONT* atenderá todas las llamadas telefónicas recibidas en sus instalaciones en función del grado de saturación de las líneas.
 - * Horario continuado de atención 24 h al día, siete días a la semana. (91 314 24 06).
 - * La información que requiera de una actuación posterior, se facilitará al usuario mediante el envío de la misma por correo ordinario o electrónico, o por un nuevo contacto telefónico realizado por el empleado.
- Información Presencial:
 - * Mediante petición de cita previa en el teléfono de la *ONT*.
- Información Escrita:
 - * El plazo de contestación de los escritos recibidos no será superior a treinta días hábiles desde su recepción.
- Información en Internet:
 - * La *ONT* atiende todas las demandas de información solicitadas a través del buzón de sugerencias del ciudadano en su página Web, contestando en los mismos plazos establecidos para la información escrita.
 - * La actualización de la información ofrecida en la página Web se producirá en el plazo más breve posible, y estará en función de la variabilidad de los datos contenidos.

La *ONT* atenderá y dará contestación a todas las peticiones informativas que reciba siempre que no superen su capacidad de tratamiento, se encuadren en la legislación de trasplantes, que no perjudiquen a otros usuarios y que no tengan fines especulativos o comerciales.

- La *ONT* se compromete a proporcionar la tarjeta de Donante y/o información de donación de Médula Ósea y Sangre de Cordón Umbilical a todo aquél que la solicite mediante la utilización de cualquiera de los mecanismos descritos en el apartado anterior, en el menor plazo de tiempo posible.

Indicaciones que mejoren las condiciones de la prestación

Las indicaciones para la mejora en la atención al ciudadano se engloban bajo unas reglas generales de actuación referidas a:

- *Atención al ciudadano y usuario.* En cada una de las modalidades de información los informadores se guiarán por las siguientes reglas de actuación:
 - Se identificarán adecuadamente.
 - Escucharán con interés a su interlocutor.
 - Utilizarán un lenguaje comprensible en las respuestas.
 - Tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
 - Le despedirán con amabilidad.
- *Compromiso ético en su actuación.* Todo el personal de la *ONT* asume como valores éticos dentro del desempeño de sus funciones, la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la confidencialidad, la responsabilidad profesional, y el servicio a los ciudadanos.

Sistema de aseguramiento de la calidad

La *ONT* cuenta con un *Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC)* que tiene como objeto, el control del Proceso de Donación, Extracción y Trasplante de Órganos y Tejidos, el control y análisis de Datos, y la valoración de los Servicios Prestados.

- *El Control del Proceso de Donación, Extracción y Trasplante* se objetiviza por medio del establecimiento y desarrollo de una metodología específica que permite la detección y eliminación de los fallos que se producen en el Proceso, y conocer las áreas del mismo susceptibles de mejora en las que se pueda intervenir con la finalidad de incrementar los resultados y aprovechar al máximo la disponibilidad de órganos para trasplante. La herramienta fundamental del control en proceso es la *evaluación*, que se realiza en dos fases de actuación con el fin de verificar los resultados que se obtienen durante la misma.
 - *Evaluación interna o Autoevaluación* realizada por los Coordinadores Hospitalarios de Trasplantes mediante la aplicación de un protocolo basado en el *análisis retrospectivo de las historias clínicas de todos los éxitos acontecidos en las Unidades de Críticos*, y en la recopilación de información mediante tres tipos de documentos; Hoja de recogida de datos Individuales de muerte encefálica, Hoja de datos trimestrales referentes a las unidades de críticos evaluadas y Hoja de datos hospitalarios anuales. Los

datos obtenidos son remitidos con periodicidad trimestral y anual a la *ONT* para su valoración posterior.

Con los resultados de la evaluación se construyen los indicadores que nos van a permitir definir la *capacidad teórica de donación* de órganos según el tipo de hospital, *detectar los problemas durante el proceso de donación* y *analizar las posibles causas* de las pérdidas de los donantes potenciales de órganos.

- *Evaluación Externa* realizada por Coordinadores de Trasplantes ajenos al hospital a evaluar, tiene carácter anual y su objeto es analizar el global de la actividad y comprobar la veracidad de la información recogida. Se basa en el análisis de los datos de infraestructura y actividad hospitalaria, en la confirmación y análisis de los datos obtenidos en la evaluación interna, en la identificación de problemas y en la propuesta de los cambios a introducir para conseguir la mejora continua del sistema. La *ONT* y los representantes de las CCAA eligen consensuadamente los hospitales a evaluar.
- *El control y análisis de Datos* es llevado a cabo por personal de la oficina central de la *ONT*, mediante:
 - La actualización de la información contenida en diferentes bases de datos, en tiempo real, para garantizar el correcto funcionamiento de todo el proceso de donación, extracción y trasplante de órganos y tejidos.
 - La actualización de otras bases de datos relacionadas con la gestión de la unidad (directorios, etc.).
 - El estudio mensual, trimestral y anual, que permite definir y analizar la evolución de la donación y trasplante en España y la Publicación de estadísticas.
- *La Valoración de los Servicios Prestados*, en cuanto a la atención directa a la ciudadanía, se realiza por un lado, para conocer la calidad y eficacia de la prestación en función del grado de satisfacción de los ciudadanos y usuarios respecto a la atención que reciben, y por otro, para conocer el grado de concienciación general respecto a la importancia y necesidad de la Donación y Trasplante de órganos y tejidos.

Las herramientas utilizadas para la Valoración son:

- Análisis del nº de solicitudes de Tarjeta de Donante y solicitudes de información de donación de Médula Ósea y Sangre de Cordón Umbilical con carácter anual y su comparativa con años anteriores.
- Control anual del nº de consultas (telefónicas o presenciales) realizadas en la oficina central de la *ONT*.
- Análisis de quejas y/o sugerencias y verificación de los plazos de contestación.
- El número de visitas a la página Web de la *ONT* controlado mediante el contador de visitas por fechas, por países, etc.
- Estudio anual de la evolución de las Negativas Familiares.
- Efectividad de las campañas de difusión y sensibilización realizadas por las diferentes CCAA en los medios de comunicación, en función del nº de consultas y peticiones de tarjetas de donantes en los días posteriores a su emisión.
- Seguimiento de las informaciones aparecidas en los medios de comunicación escritos a nivel del territorio del Estado.

Los datos obtenidos en las diferentes valoraciones se analizan y publican en la Memoria anual de la *ONT* para su difusión general.

- *Gestión Medioambiental*. La *ONT* ejerce un respeto absoluto al Medioambiente y sigue cuidadosamente las directrices medioambientales implantadas por el departamento al que pertenece.

Indicadores para la evaluación de la calidad

Indicadores de actividad

- Evolución anual de Fallecidos en muerte encefálica (ME) en UC en el global de hospitales, por CCAA, por tipo de hospital y en cada hospital.
- Evolución anual de Donantes Reales respecto al total de ME en UC en el global de hospitales, por CCAA, por tipo de hospital y en cada hospital.
- Evolución respecto al año anterior del porcentaje de fallecidos en ME respecto al total de fallecidos en Unidades de Críticos (UC).
- Evolución de la eficiencia de coordinación de operativos de Donantes Reales respecto al total de fallecidos en ME.
- Evolución respecto al año anterior del nº de negativas familiares.

- Evolución de la actividad extractora y trasplantadora.

Indicadores relativos al total de muertes encefálicas

- Porcentaje de Muertes Encefálicas (ME) perdidas por No Comunicación a la Coordinación de Trasplantes respecto al nº total de ME habidas en Unidades de Críticos (UC).
- Porcentaje de ME en que se demuestre una Contraindicación Médica respecto al nº total de M.E. habidas en Unidades de Críticos.
- Porcentaje de fallecidos en ME (Donantes Potenciales) en que no se puede confirmar el diagnóstico según los criterios legales respecto al nº total de ME habidas en UC.
- Porcentaje de fallecidos en ME (Donantes Potenciales) en los que se constata negativa judicial respecto al nº total de ME habidas en UC.
- Porcentaje de fallecidos en ME (Donantes Potenciales) en los que se registran problemas de mantenimiento respecto al nº total de ME habidas en U.C.
- Porcentaje de fallecidos en ME (Donantes Potenciales) en los que se obtiene una negativa familiar respecto al nº total de ME habidas en UC.
- Porcentaje de fallecidos en ME (Donantes Potenciales) cuyos órganos no se pueden implantar por ausencia de receptor adecuado respecto al nº total de ME habidas en UC.
- Porcentaje de fallecidos en ME (Donantes Potenciales) en los que se registran problemas organizativos y/o logísticos respecto al nº total de ME habidas en UC.

Indicadores relativos al total de defunciones en el hospital

- Porcentaje de Muerte Encefálica en Unidades de Críticos (UC) respecto al nº total de muertes del hospital.
- Porcentaje de Donantes Reales respecto del total de muertes del hospital.

Indicadores relativos al total de defunciones de las UC

- Porcentaje de Muerte Encefálica en UC respecto al total de muertes en UC.
- Porcentaje de Donantes Reales respecto al total de muertes en UC.

Indicadores relativos al total de camas en el hospital

- Porcentaje de Muerte Encefálica en UC respecto al total de camas del hospital.
- Porcentaje de Donantes Reales respecto al total de camas del Hospital.

Indicadores relativos al total de camas en las UC

- Porcentaje de Muerte Encefálica en UC respecto del total de camas en UC.
- Porcentaje de Donantes Reales respecto al total de camas en UC.

Indicadores relativos al total de ingresos en las UC

- Porcentaje de Muerte Encefálica en UC respecto al total de ingresos en UC.
- Porcentaje de Donantes Reales respecto al total de ingresos en UC.

Indicadores relativos al total de entrevistas familiares y solicitudes de autorización judicial

- Porcentaje de Negativas Familiares respecto al total de entrevistas familiares realizadas.
- Porcentaje de Negativas Judiciales respecto al total de solicitudes judiciales.

Otros indicadores

- Documentos de acuerdo y consenso desarrollados y emitidos/año.
- Documentos de recomendaciones de buena práctica/año.
- Actividades y proyectos de investigación coordinados o financiados a través de la ONT/año.
- Número de horas lectivas impartidas en cursos de formación a los profesionales sanitarios / año.
- Número de seminarios impartidos en foros educativos y/o divulgativos / año.
- Número de publicaciones / año.
- Número de Peticiones de colaboración para la adaptación de aspectos concretos del Sistema Español en otros Países.
- Número de solicitudes de Tarjeta de Donantes /año.
- Evolución respecto al año anterior del nº de solicitudes de tarjeta de donantes.
- Consultas telefónicas atendidas en la oficina central / año.

ONT

- Número de quejas recibidas / año.
- Número de consultas a la página web / año.
- Participaciones de personal de la central de la O.N.T en programas de divulgación en medios de comunicación audiovisual.
- Seguimiento de las informaciones aparecidas en prensa escrita.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Información postal y telefónica

- OFICINA CENTRAL DE COORDINACIÓN NACIONAL (ONT).
C/ Sinesio Delgado, nº 8.
28029 Madrid.
Teléfono de Atención 24 horas: 91-314 24 06.
Fax: 314 29 69 / 314 29 56.

Información telemática

- Página web <http://www.msc.es/ont>
- Correo electrónico ont@msc.es

Formas de acceso y transporte

- A la Organización Nacional de trasplantes se puede acceder mediante transporte público:
 - Estación de metro de Chamartín, línea nº 8.
 - Estación de metro de Barrio del Pilar, línea nº 9.
 - Autobuses desde Plaza Castilla, nº 42 y nº 147.
- Plano de situación:

