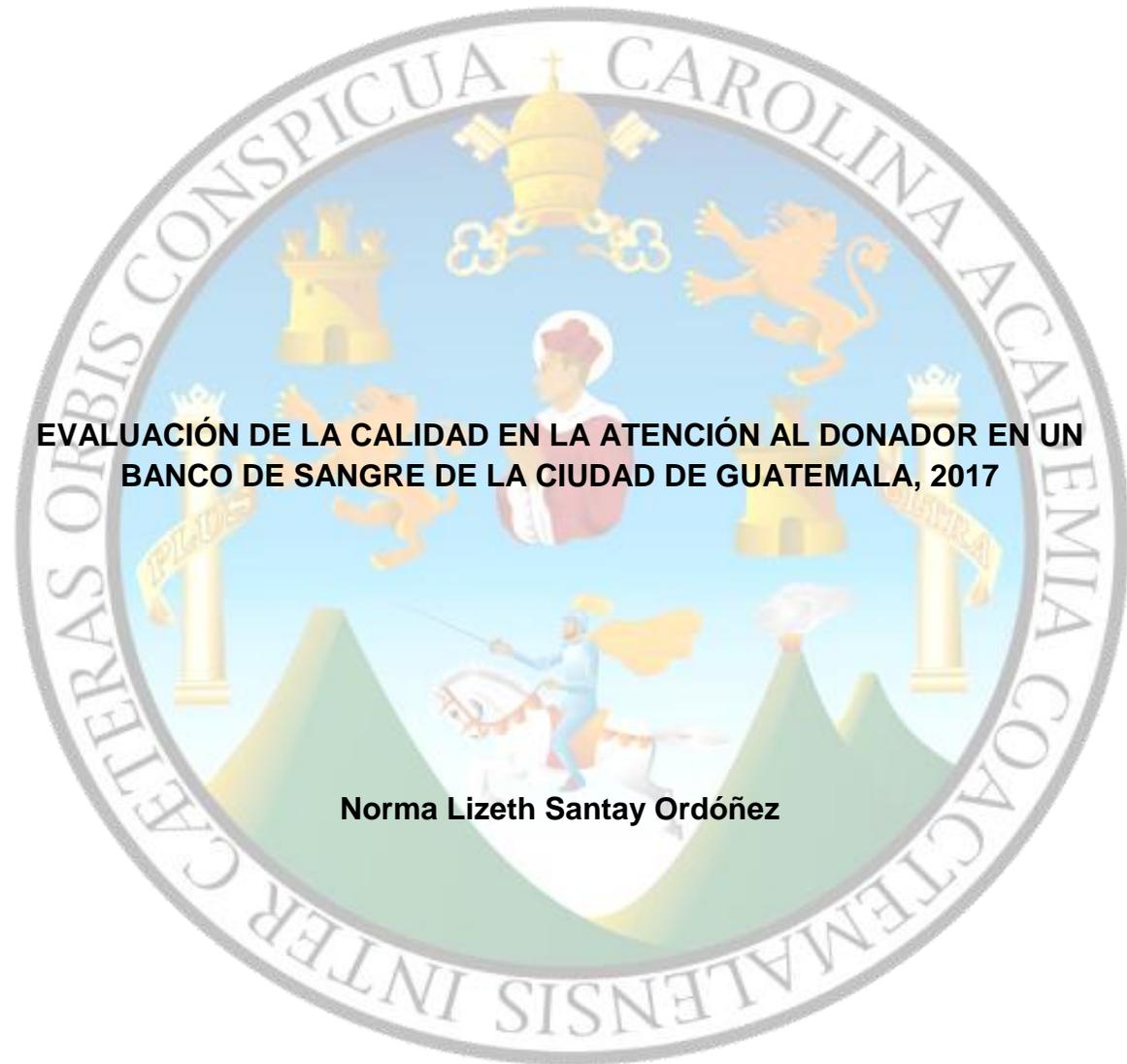


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA

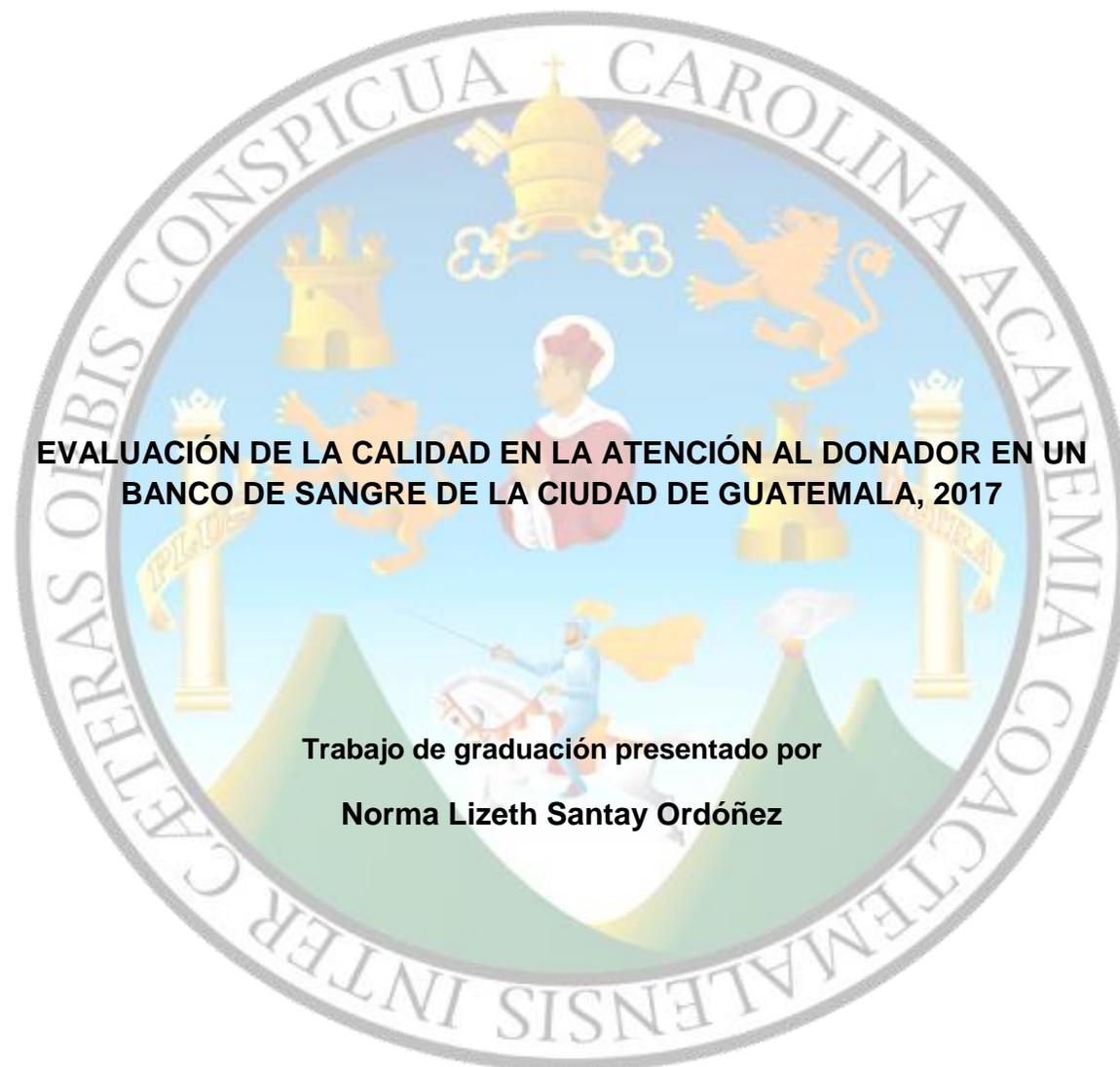


Maestría en Banco de Sangre y Medicina Transfusional

Guatemala, agosto de 2018

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA



**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL DONADOR EN UN
BANCO DE SANGRE DE LA CIUDAD DE GUATEMALA, 2017**

**Trabajo de graduación presentado por
Norma Lizeth Santay Ordóñez**

Para optar al grado de Maestra en Artes

Maestría en Banco de Sangre y Medicina Transfusional

Guatemala, agosto de 2018

JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA

Dr. Rubén Dariel Velásquez Miranda	DECANO
MA. Elsa Julieta Salazar de Ariza	SECRETARIA
MSc. Miriam Carolina Guzmán Quilo	VOCAL I
Dr. Juan Francisco Pérez Sabino	VOCAL II
Lic. Carlos Manuel Maldonado Aguilera	VOCAL III
Br. Andreina Delia Irene López Hernández	VOCAL IV
Br. Carol Andrea Betancourt Herrera	VOCAL V

CONSEJO ACADÉMICO
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

Rubén Dariel Velásquez Miranda, Ph.D
María Ernestina Ardón Quezada, MSc.
Jorge Mario Gómez Castillo, MA.
Clara Aurora García González, MA.
Silvia María Morales Cabrera, MSc.

DEDICATORIA

A:

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi madre Francisca Ordoñez García, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste. Mamá, gracias por darme una carrera para mi futuro, todo te lo debo a ti.

Mis abuelos Basilio Ordoñez (QEPD) y Francisca García (QEPD), por quererme y apoyarme siempre, también se lo debo a ustedes.

Mi hermana, Angélica Marleny Ordoñez, por estar conmigo y apoyarme siempre.

Mis sobrinos, José Andrés y Vivian Mariana, para que vean en mí un ejemplo a seguir.

Todos aquellos familiares y amigos que no recordé al momento de escribir esta dedicatoria. Ustedes saben quiénes son.

RESUMEN

Para el ser humano, la donación de sangre es un acto de conciencia. En Guatemala se ha promovido poco, ya que el índice de donación voluntaria es bajo. En los últimos años los Bancos de Sangre, en su mayoría, centran su trabajo en estrategias de promoción de donación y fidelización de donantes; aunque no han tenido en cuenta la opinión del donante y sus expectativas para que estas se puedan convertir en oportunidades de mejora hacia la implementación de una cultura de donación voluntaria de sangre. La atención al cliente es la base del éxito de toda institución y, especialmente para los Bancos de Sangre, es un factor importante que fomenta la fidelización.

Se realizó este estudio descriptivo en un banco de sangre de la ciudad de Guatemala, con el propósito de destacar la importancia de la calidad en la atención al donante, que más que un cliente es la razón de ser de los Bancos de Sangre y que requiere de una atención de calidad que cumpla con sus expectativas y sea capaz de incentivarlo. Se utilizó como herramienta una encuesta. La entrevista a los donantes se realizó después de terminada la flebotomía, de forma individual, durante un mes. Los puntos que se evaluaron en la encuesta fueron los siguientes: género del donante, nivel académico, tipo de donante, condiciones ambientales del Banco, opinión del donante con la extracción de la sangre, servicio y atención al donante, tiempo de espera, trato del

personal que lo atendió, comodidad durante y después de la donación y probabilidad de volver a donar. La información fue procesada y tabulada en una base de datos creada en Excel, la presentación del análisis e interpretación de resultados se obtuvieron por medio de análisis de gráficas de barras, tablas y porcentajes.

La conclusión más importante es que, en los Bancos de Sangre es fundamental establecer el uso periódico de herramientas como las encuestas con el propósito de conocer la percepción de los donantes, sus necesidades y opiniones, esa realimentación con el donante se convierte en el comienzo de la mejora continua de la institución y el fortalecimiento de los procesos.

Con los resultados obtenidos, se plantearon recomendaciones como la de aplicar y dar seguimiento a las opiniones de mejora, debido a que son el mecanismo que tiene la institución para aumentar la satisfacción del donante y la necesidad de dar capacitaciones periódicas al personal para que comprenda la importancia de tener un trato amable que ayuden a mejorar la promoción y atención para que donantes de reposición, que son la mayoría, se conviertan en donantes voluntarios.

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN	1
2 ANTECEDENTES	3
2.1 Bancos de sangre	3
2.2 Donación	3
2.3 Selección del donante	5
2.4 Factores determinantes en la donación repetitiva	6
2.5 Calidad	9
2.6 Tipos de cliente	13
2.7 Datos Internacionales	14
2.8 Datos Nacionales	17
3 JUSTIFICACIÓN	19
4 OBJETIVOS	21
4.1 General	21
4.2 Específicos	21
5 MATERIALES Y MÉTODOS	22
5.1 Unidades de análisis	22
5.2 Recursos	22
5.3 Metodología	23
6 RESULTADOS	24
7 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	31
8 CONCLUSIONES	36
9 RECOMENDACIONES	37
10 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
11 ANEXOS	41

I. INTRODUCCIÓN

La sangre es un tejido líquido que regula el transporte del oxígeno que recoge los pulmones y que viaja a través de todo el torrente circulatorio, llevando el oxígeno necesario para mantener al cuerpo con vida; está constituida por varios elementos con funciones diferentes, de ahí que puedan ser transfundidos a pacientes distintos según las características de su enfermedad. Por este motivo con una sola donación se puede beneficiar a más de un enfermo.

Para un Banco de Sangre la parte más importante y compleja es la selección del donante, lo cual requiere programas que eduquen, motiven y sensibilicen a la población; asimismo la adecuada selección del donante condiciona la utilización de la sangre, componentes y derivados, ya que la donación garantiza la calidad de vida en los pacientes que la utilizarán.

Por lo mencionado anteriormente, el Banco de Sangre se ve en la necesidad de medir el grado de satisfacción de los donantes y la intención de una futura donación, para ello se realizó una encuesta durante un mes, con el propósito de conocer la población de donadores, las opiniones y expectativas que los mismos tienen sobre el servicio del Banco de Sangre.

Cada año aumenta paulatinamente la población de donantes voluntarios, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha establecido como meta el 100 % de

donación voluntaria, mientras en Guatemala solamente se ha alcanzado 7 % en los últimos años.

Al identificar las expectativas de los donadores, el Banco de Sangre será capaz de mejorar el servicio prestado, con el consecuente beneficio para los pacientes que requieran transfusión. La importancia del estudio radica en que los donadores insatisfechos puedan expresar sus sugerencias y así plantear estrategias que mejoren la atención brindada por el Banco de Sangre y aumentar la captación de donantes voluntarios.

1. ANTECEDENTES

2.1 Bancos de sangre

2.1.1 Definición

El ente encargado de recolectar las unidades sanguíneas es el Banco de Sangre, el cual se puede definir como “La institución que se encarga de la promoción de la donación de sangre, la selección del donante, la extracción de sangre entera o hemocomponentes de aféresis, procesamiento, calificación o inmunohematológica, calificación serológica, criopreservación, conservación, distribución y control de calidad de los productos y los servicios” (Gordillo, 2002, sp).

2.2 Donación

2.2.1 Clases de donación sanguínea desde el punto de vista legal

El Reglamento de Medicina Transfusional y Bancos de Sangre establece en el artículo 3 la siguiente clasificación:

2.2.1.1 Donante voluntario altruista

Es aquella persona que libre, voluntario y gratuitamente se presenta al banco de sangre para donar una unidad de sangre total o alguno de sus componentes, sin receptor específico (Acuerdo gubernativo 75-2003).

2.2.1.2 Donante de Reposición o familiar

Es aquella persona que libre, voluntario y gratuitamente se presenta al banco de sangre para donar una unidad de sangre o alguno de sus componentes para reponer el componente que se transfundió o transfundirá a un receptor específico (Acuerdo gubernativo 75-2003).

2.2.1.3 Donante autólogo con previa autorización del médico tratante

Es aquella persona que libre y voluntariamente se presenta al Banco de Sangre a donar una unidad de sangre que será utilizada posteriormente en su persona o que, con su autorización escrita, podrá ser utilizada para otro receptor. Estos procedimientos deberán ser autorizados por el médico tratante (Acuerdo gubernativo 75-2003).

2.2.1.4 Donante dirigido

Es aquella persona que dona sangre o cualquiera de sus componentes para un receptor específico (Acuerdo gubernativo 75-2003).

2.2.1.5 Donante autólogo

Es aquella persona que dona sangre o componentes que serán utilizados para ella misma (Acuerdo gubernativo 75-2003).

Según la OMS, un donante de sangre se define como: “un individuo que previo cumplimiento de los requisitos señalados por la ley, da sin retribución económica a título gratuito y para fines preventivos, terapéuticos, de diagnóstico o de investigación, una porción de su sangre en forma voluntaria, libre y consciente” (Rodríguez, M. 2004).

En la actualidad, son pocos los países que disponen de una donación mayoritariamente altruista como ocurre en Europa, América del Norte, algunos países entre ellos Costa Rica y Cuba, son lugares donde se ha alcanzado un buen nivel de donación.

En Guatemala esta práctica está en desuso, pero suele utilizarse con frecuencia la donación por reposición, por ejemplo con solicitud del cirujano se solicita al o la paciente paciente dos o más donadores para cubrir una posible eventualidad.

2.3 Selección del donante

Aunque en la actualidad existen pruebas sensibles y específicas para análisis de sangre, y asegurar la calidad de los productos sanguíneos, lo más importante sigue siendo el dedicar atención meticulosa a la selección de donantes voluntarios sanos. Es necesario establecer programas bien coordinados para el éxito de los servicio de transfusión. Además, conservar a donantes ya conocidos permitirá obtener sangre y productos sanguíneos más seguros y menos costosos, y contribuir a la garantía de calidad (Castillo & Gutiérrez, 2009).

2.4 Factores determinantes en la donación repetitiva

La experiencia de la donación puede provocar en el donante diferentes niveles de satisfacción que van desde “sumamente satisfecho” a “muy insatisfecho”. La probabilidad de que vuelva a donar dependerá de su nivel de satisfacción; si el donante queda insatisfecho con algún servicio del banco de sangre, seguramente no volverá a donar. Se estima que los donantes insatisfechos podrían hablar de su insatisfacción y decepción a once personas y cada una de ellas lo comunicaría a otras, lo cual provoca que sea alta y alcance cifras exponenciales (Ibid).

La intención para el retorno del donante se ve influenciada por la interacción de una serie de factores. En estudios realizados por D. Devine, M. Goldman, C. P. Engelfriet, H. W. Reesink, C. Hetherington, en la búsqueda del reclutamiento de donantes, algunos de los factores más predictivos para el retorno de un donante son:

- Raza o etnia
- Intención
- Edad
- Previa donación
- Localización por donación anterior
- Reposición
- Donante que se siente bien donando su sangre
- Donante que lo hace porque el lugar es cercano, por ejemplo unidad móvil

- Experiencia de la pasada donación
- Donante que cree que la donación de sangre es un deber
- Como se sintió en la pasada donación
- Dona porque le dan un obsequio
- Donante motivado por ayudar a otros (Schlumpf, K., y Simone, A. 2008).

Por el contrario, si la experiencia de la donación en general es positiva, la retención de donantes es muy factible, por lo que es importante recalcar la necesidad de un buen servicio al donante, especialmente a los que asisten por primera vez. El excelente trato del personal, tiempo corto de espera y comodidad física durante y después de la donación, pueden favorecer la intención de los donantes para volver. Por el contrario, si se tiene una experiencia negativa y se disminuye la calidad del servicio, esto hará que aumenten las quejas y los donantes no querrán volver. El éxito en la retención de los donantes en los bancos de sangre es crucial para abastecer la demanda de sangre (Dorothy, D., DeVita, D., Hirschler, N., & Murphy, E. 2008).

Medir la lealtad de los donantes es difícil y/o complejo, y puede obedecer a que no todos los donantes son sinceros cuando expresan la intención de volver a donar. Sin embargo, algunos expertos han desarrollado diferentes indicadores para medir la intención de volver a donar tales como, la tasa de retención de donantes (es decir, el porcentaje de donantes que volverían a donar en los próximos 12 meses),

la satisfacción de los donantes con respecto al procedimiento de donación, el aumento de la frecuencia de la donación y el seguimiento de las “quejas”.

Algunos de los efectos positivos que intervienen en la lealtad de los donantes, son la calidad en el trato y servicio, el sentirse apreciados y valorados. Por el contrario, los efectos negativos son: la demora en la atención y la actitud indiferente del personal, procedimiento de donación ineficiente, falta de interés del personal y problemas de salud (Devine, D., Goldman, M., & Engelfriet, C. 2007).

Implementar estrategias para retener donantes voluntarios repetitivos es el pilar fundamental para los países con un bajo porcentaje de donación voluntaria, una de ellas es la implementación de una encuesta de satisfacción de donantes, por medio de la cual, se determinen aquellos errores o inquietudes de los donantes y así, plantear estrategias, que permitan mejorar la calidad de atención y reclutamiento (Ibid).

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes y de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del cliente puede influir en:

- Que el usuario procure o no procure atención
- El lugar al cual acuda para recibir atención
- Disposición a pagar por los servicios
- Seguimiento de las instrucciones del prestador de servicios.

- Regreso o no regreso al prestador de servicios y
- Recomendación de los servicios a los demás (Del Banco, T.L. & Daley, J.T. 1996; Donovan, J.L. 1995).

2.5 Calidad

2.5.1 Concepto de calidad

Puede definirse la calidad como “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio, que se refiere a su capacidad para satisfacer necesidades expresadas o implícitas” (López, R.M., Labori, R.J. sf, p.691-729). Esta definición sugiere que las necesidades que se quiera satisfacer en el usuario y la calidad del producto o servicio debe ajustarse a los requisitos y medidas establecidas para esta satisfacción.

La verdadera dimensión de la calidad es subjetiva; se puede forjar una expectativa de calidad que procede de tres fuentes:

- Necesidades personales: el cliente espera encontrar un producto que los y las satisfaga.
- Expectativas: Las experiencias de los servicios que transmiten terceras personas crean expectativas de calidad de los servicios. La información referida o expectativa puede ser útil como punto de referencia para hacer comparaciones entre lo esperado y lo recibido.

- Experiencia: Las adquisiciones continuas permiten fijar un nivel de calidad que se emplea como punto de referencia. En cuanto el servicio se aleja de ese nivel habitual, se apreciarán las diferencias de calidad (López, R.M., Labori, R.J. sf).

2.5.2 La calidad orientada a la atención del paciente

En el área transfusional, la evaluación de la calidad debe apoyarse en una definición conceptual y operativa de lo que significa la “calidad de la atención médica”. En este aspecto fundamental se presentan dificultades dado que la calidad de la atención es un concepto difícil de definir. Tal vez la definición más conocida sea la de “Lee y Jones” en forma de ocho “artículos de fe”, enunciados como atributos o propiedades del proceso de la prestación de atención y otros como metas y objetivos de ese proceso. Estos “artículos” transmiten claramente la impresión de que los criterios de calidad no son nada más que juicios de valor que se aplican a distintos aspectos, propiedades, componentes o alcances de un proceso denominado “atención médica” (Donabedian A. 2005).

Cuando se presta un servicio, definir la calidad es muy difícil y más aún cuando el servicio se trata de salud; muchos usuarios se presentan con una predisposición a este, esperando siempre algo negativo por las diferentes experiencias o ciclos de servicios vividos o recibidos por los demás, lo cual condiciona el calificativo final.

El donador como cliente posee expectativas sobre la experiencia de la donación.

En todos los casos y particularmente en una donación altruista se exige eficacia,

calidez en el trato, personal técnico idóneo, instalaciones adecuadas, acceso fácil e información oportuna, entre otros.

2.5.3 Satisfacción del donador

La satisfacción del cliente (donador) según Rivero, L. y Manera, J. 2002 se define como: “Un juicio evaluativo sobre la experiencia de compra/consumo como resultado de procesos cognitivos de comparación entre recompensa y costos y que integra elementos afectivos relacionadas con la experiencia del consumo”.

Según la definición anterior, el donador como cliente posee expectativas sobre la experiencia de la donación, y compara el proceso de donación según la autosatisfacción por medio de la ayuda altruista. Al ser una donación altruista, el donante exige una recompensa por los costos que tuvo para realizar la donación.

2.5.4 Calidad en la atención y la calidez en el trato

Este requisito es uno de los más importantes para garantizar que el donador se sienta satisfecho y desee volver al servicio de Banco de Sangre. No basta solamente con aplicar las técnicas correctas, sino también agregar calidez en el trato ya que de ello dependerá el regreso del donador.

2.5.5 Calidad percibida

La calidad percibida corresponde a la valoración global de los servicios o productos recibidos, lo cual puede ser consciente o inconsciente; ella va a determinar la actitud del usuario hacia el prestador o proveedor, relacionado con la fidelidad y la transmisión de la imagen de la empresa, entre otras.

Involucra sensaciones que tienen que ver con las características del producto o servicio (atributos intrínsecos), el trato personal, el trato comercial, relación con bienes tangibles y relación entre la satisfacción obtenida y el precio pagado.

Siendo entonces una percepción de tipo personal y subjetiva, en función de las características inherentes a los servicios, el usuario ocupa el eje del sistema, convirtiéndose no solo en receptor del servicio, sino en juez de la gestión. No se valora únicamente el resultado final obtenido, sino que se toman en consideración todo el proceso de recepción del mismo, el entorno, y otros. Los criterios relevantes en la evaluación de la calidad de un servicio son los que los usuarios establecen (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1993).

2.5.6 Tiempo en el proceso de donación

Se refiere al tiempo que dura el proceso de donación; es un aspecto importante debido a que los donadores tienen otras actividades con la familia, trabajo, el estudio, la recreación, entre otras, que necesitan realizar.

2.5.7 Infraestructura, condiciones ambientales y acceso

Normalmente los donantes asocian las correctas instalaciones con la calidad del producto o servicio, aunque no siempre es así. Existen requisitos mínimos que deben cumplirse, por ejemplo: la facilidad de acceso al Banco de Sangre, la adecuada ventilación e iluminación del inmueble, además de que cada área sea adecuada según el proceso de la donación; el área de entrevista debe ser privada, la habitación donde se realiza la extracción de la unidad de sangre debe ser adecuada y espaciosa, el área de toma del refrigerio debe estar iluminada, cómoda y siempre limpia.

2.6 Tipos de clientes

2.6.1 Interno

Son aquellas personas dentro de la empresa o institución que por su ubicación en el puesto de trabajo: operativa, administrativa o ejecutivo, recibe de otros algún producto o servicio, el cual debe utilizar para alguna de sus labores. En toda empresa hay departamentos y personas que suministran productos a otros. Los que lo reciben se llaman “clientes” a pesar del hecho de que ellos no son clientes

en el sentido habitual, que no comprenden el producto. Por ejemplo, en el banco de sangre sería:

- a. Selección del donante
- b. Donación de la sangre
- c. Tipificación de grupo sanguíneo
- d. Pruebas de detección de infecciones
- e. Procesamiento
- f. Almacenamiento y liberación
- g. Distribución
- h. Transfusión

2.6.2 Externo

El primero es el donante de sangre, a quien sólo se presta el servicio que consiste en crear un ambiente adecuado para que el donante se sienta satisfecho con la atención e información recibida. Otro cliente externo es el paciente, quien es receptor directo del hemocomponente y a quien se presta el servicio de transfusión. A la o el médico, enfermera y familiares del paciente también se les considera como clientes externos.

2.7 Datos Internacionales

Existe una amplia literatura sobre la satisfacción del donador, especialmente de estudios realizados en Estados Unidos de Norteamérica y algunos países

Europeos. Algunos de estos artículos se han utilizado como guía debido a su énfasis en el tema de estudio y para ubicar de forma más general en las tendencias internacionales de los modelos de satisfacción del donador (Dorothy, D. et al. 2008; García, M., Sáenz, E. y Ramiro, C. 2003; Moog, R. y Fourne, K. 2007 y Seidl, C. 2007).

La literatura sobre la satisfacción del donador en América Latina es escasa, pero destaca el estudio realizado por García et al. 2009; quienes en cooperación con la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la oficina regional de la Organización Mundial de la Salud (OMS), realizaron un estudio de satisfacción y calidad en los servicios de Banco de Sangre con el objetivo de obtener información de base sobre los conocimientos, actitudes y prácticas relacionadas con la donación voluntaria de sangre, así como la capacidad instalada de los bancos de sangre para la atención a donantes. El estudio se realizó en 15 países de la región: Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Jamaica, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Venezuela. Se utilizó una metodología formativa-cualitativa mediante entrevistas a: donantes, público en general y personal de salud, así como observación directa, grupos focales, pruebas de conocimientos y revisión documental. Se identificó el conocimiento de las personas sobre la donación, sus creencias, percepciones y actitudes, sus barreras y motivaciones, al igual que los medios más eficaces para transmitir el mensaje a favor de la donación voluntaria. Esta información servirá como base para diseñar una estrategia en los países encaminada a promover la captación y lealtad de los donantes voluntarios de

sangre. Esta estrategia podrá ser el sustento para llevar a la práctica los cambios necesarios en la atención y motivar a los donantes a regresar con regularidad a donar sangre (Contreras, 2011).

También es importante resaltar en el estudio anterior que los aspectos más destacados respecto a las instalaciones en general del Banco de Sangre es que no se encuentran en las mejores condiciones para el desarrollo de las actividades que desempeña el personal de salud ni para que el donante disfrute de la comodidad y seguridad requeridas durante la donación. Entre las limitaciones observadas se puede citar:

- No existe un área específica para la ejecución de cada procedimiento
- La ventilación, iluminación y limpieza no son adecuadas en algunos locales
- Algunas áreas no tienen el tamaño ni la privacidad debida
- No hay instalaciones sanitarias para el uso del donante
- El diseño y la decoración no son apropiados para la función
- El mantenimiento deja mucho que desear
- No hay servicios básicos, como teléfono, fax y transporte

Otro aspecto importante que arroja el estudio en mención es respecto al funcionamiento y servicio, ya que además de las limitaciones en infraestructura y equipamiento, existen otros problemas que influyen en que la atención que se presta al donante no siempre sea la mejor. Hay limitaciones en el número de

empleados y personal de promoción. El horario de atención no es flexible, los registros no siempre son adecuados, no se da la importancia debida a las relaciones públicas ni al servicio del público. El proceso es lento. Existen problemas con el asesoramiento y orientación del donante, la entrevista no es sistemática, no hay un cuestionario estándar, el control y las recomendaciones no son regulares, no se ofrece refrigerio al donante y no se realizan todas las pruebas recomendables a la sangre colectada (Rivera, 2011).

2.8 Datos Nacionales

En el Artículo 7, Decreto 87-97 se define al Donante de Sangre en Guatemala como “toda persona que cede voluntaria, libre y gratuitamente su sangre”, por lo que la donación voluntaria de sangre se convierte en una oportunidad de ayudar a otros que necesitarán los hemocomponentes en circunstancias difíciles.

Desde hace más de 10 años, el Programa de Medicina Transfusional y Bancos de Sangre del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social ha realizado actividades de promoción, educación y sensibilización para la donación voluntaria de sangre en universidades, iglesias, instituciones públicas y privadas, organizando además, colectas móviles a través de la República.

Un estudio realizado en Guatemala por López A., Alfaro L. & Juárez M. (2015), titulado “Razones por las que las personas donan o no donan sangre en Guatemala”, tuvo como objetivo determinar la percepción del donante; se escogió

a personas de tres tipos: donantes voluntarios al concretar su donación, donantes diferidos y observadores.

Las encuestas fueron realizadas en colectas móviles de universidades con población joven y cultura amplia, para quienes la donación es una forma altruista de ayudar al prójimo.

Los resultados fueron gratificantes ya que la mayoría de los encuestados se manifestaron positivamente, con deseo de donar sangre en el futuro, indicaron que se debe ser solidario, ayudar a salvar vidas (97.27%); únicamente 2.73% expresó sentimientos negativos hacia la donación de sangre, por lo que se debería realizar una planificación de las acciones de educación, información y motivación, para que quienes han donado lo vuelvan a hacer, convirtiéndolo en un acto habitual (Palma Avalos, 2007)

2. JUSTIFICACIÓN

La donación de sangre es un acto de conciencia en el ser humano; se ha trabajado poco y los índices de donación de sangre voluntaria en Guatemala son muy bajos; en la actualidad los Bancos de Sangre locales trabajan en estrategias de promoción de la donación de sangre. Una de ellas, es la encuesta, ya que la opinión expresada por los donantes mediante encuestas de satisfacción ofrece información esencial para conocer el funcionamiento de los servicios sanitarios desde el punto de vista de la población y, como tal, constituye un instrumento de participación de la misma en la mejora de la calidad de la atención en el banco de sangre.

Proporcionar sangre segura para transfusión y que ésta ayude a los pacientes involucra dos partes: una, son las personas que voluntariamente donan su sangre y cumplen con una serie de requisitos que la ley establece; otra son las entidades que regulan, asesoran y velan por la seguridad y eficacia del proceso y de las actividades, a fin de que los componentes sanguíneos estén disponibles en el momento en que se necesiten.

La atención al donante es uno de los factores más importantes, para la atracción o convencimiento de los donantes, por lo que la importancia de la calidad en la atención al donante sería un factor fundamental en el funcionamiento y efectividad de los Bancos de Sangre, el cual requiere atención de calidad que cumpla con las expectativas y sea capaz de incentivar a donar de nuevo.

Se realizó una investigación a través de encuestas a donantes en un Banco de Sangre de la ciudad de Guatemala en la cual se identificó y evaluó los factores que determinan el grado de satisfacción del donante, en el entendido de que no es un hecho aislado sino articulado y vital, ya que de la donación altruista depende, en gran medida, que se proporcione sangre segura. La calidad de la atención que el donante percibe define en alto grado el impacto en la captación de unidades de sangre, con el fin de poder determinar fallas o errores. Con esta investigación se apoyará la implementación de estrategias de motivación y, por ende, aumentar la donación voluntaria y repetitiva.

Por lo anterior, se realizó una encuesta, para evaluar el grado de satisfacción de los donantes, lo cual permitirá proponer estrategias que, de una forma u otra, rompan con aquellos mitos que aún en el siglo XXI se encuentran en los donantes. Estas alternativas mejorarán la promoción y atención, para que más donantes voluntarios acudan al Banco de sangre.

3. OBJETIVOS

4.1 General

Evaluar la calidad de la atención al donador de sangre mediante la estimación del grado de satisfacción del servicio recibido, tanto de donantes voluntarios como de reposición, en un banco de sangre de la ciudad de Guatemala en el año 2017.

4.2 Específicos

- Evaluar y valorar la satisfacción de los donadores en cuanto al tiempo y calidad en el proceso de atención y donación.
- Medir el grado de satisfacción respecto a factores de infraestructura, condiciones ambientales y acceso al Banco de Sangre.
- Estimar la intención del donante en cuanto a una futura donación.

4. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1 Unidades de Análisis

5.1.1 Donadores atendidos en el banco de sangre, tanto para extracción de unidades de sangre como aféresis plaquetaria.

5.1.2 Donadores atendidos durante el mes de octubre de 2017.

5.2 Recursos

5.2.1 Institucionales

- Banco de sangre donde se pasarán las encuestas
- Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia de la Universidad de San Carlos de Guatemala

5.2. Materiales y equipo

- Computadora
- Internet
- Tinta
- Hojas de papel bond tamaño carta
- Lapiceros

5.3 Metodología

5.3.1 Se realizó una encuesta la cual es un método utilizado para medir la satisfacción del cliente, ya que es una forma discreta de coleccionar datos que puede ofrecer a las y los encuestados el completo anonimato, y tienen un costo bajo. El diseño de la misma fue en idioma español, en un lenguaje claro, conciso y fácil de entender (Maceiras, 2002).

5.3.2 Las encuestas se entregaron personalmente el día de la donación en el Banco de Sangre; éstas, contemplaron aspectos que con mayor frecuencia son evaluados en estudios similares.

5.3.3 La recolección de la información se realizó en un solo periodo de tiempo, comprendido en el mes de octubre de 2017.

5.3.4 Los datos recolectados se tabularon en Excel en una hoja de cálculo y se diseñaron y desarrollaron diferentes gráficas estadísticas que permitieron el análisis de la información suministrada por las y los donantes, obteniendo los resultados de campo con el fin de llegar a las conclusiones del estudio.

5.3.5 Metodología del análisis

El método utilizado fue el aleatorio simple, ya que todos los donantes tuvieron la probabilidad de ser incluidos en la muestra y, a partir de ésta, se evaluó la satisfacción de las y los donantes.

5. RESULTADOS

A continuación se presenta una serie de tablas y gráficos con los datos obtenidos a través de una encuesta aplicada, durante el mes de octubre del año 2017 a los donantes de un banco de sangre de la ciudad de Guatemala, en la que se pidió que expresaran su satisfacción con cada aspecto a evaluar, por medio, de un cuestionario estandarizado (anexo 1).

Tabla 1. Datos generales

NIVEL EDUCATIVO			
Primaria 24 (14%)	Básico 37 (22%)	Diversificado 66 (39%)	Universitario 42 (25%)

GÉNERO	
Masculino 108 (64%)	Femenino 61 (36%)

EDAD			
18 – 28 76 (45%)	29 – 39 59 (35%)	40 – 50 27 (16%)	>50 7 (4%)

Fuente: Datos experimentales

En la tabla 1 se observa que la mayoría de donantes (39%) tiene un nivel educativo medio (diversificado), siguiéndole el nivel universitario (25%) el nivel básico con 22%, y el nivel primario con 14%; también se observó que el mayor porcentaje de donantes fue masculino, con 64% y femenino con 36%. Respecto a la edad, la mayoría de donantes esta entre los rangos de 18-28 años y los mayores de 50 años asisten a donar en menor cantidad (4%).

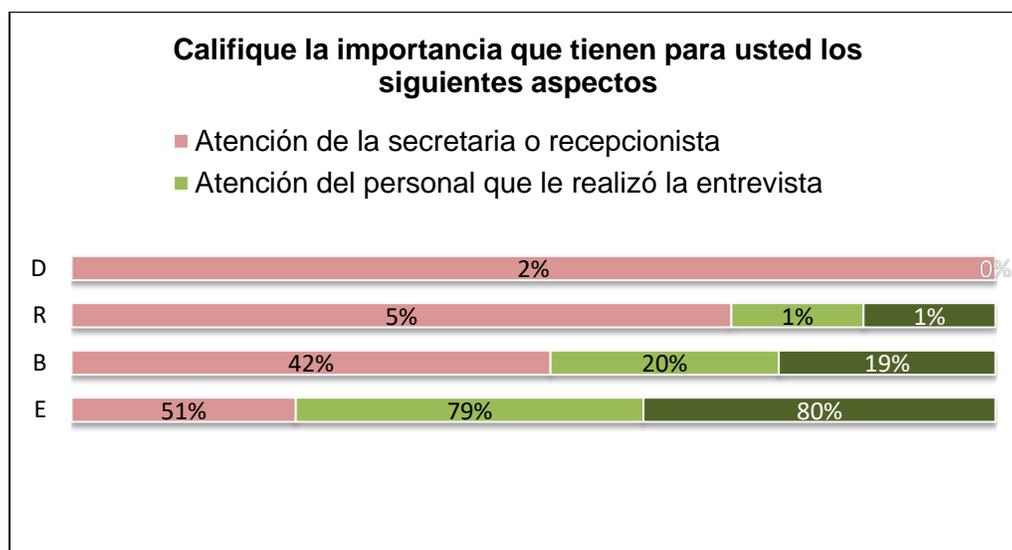
Tabla 2. Cantidad de veces que ha donado y tipo de donante

¿ES LA PRIMERA VEZ QUE ASISTE A DONAR SANGRE?		
Si	No	¿Cuántas veces ha donado?
88 (52%)	81 (48%)	Máximo 10 Mínimo 1

TIPO DE DONANTE	
Voluntario	Reposición
2 (1%)	167 (99%)

Fuente: Datos experimentales

En la tabla 2 se observa que el 52% de donantes son repetitivos siendo 10 veces el máximo de donaciones anteriores y una vez el mínimo; también, se observa que el 99% de donantes son de reposición y únicamente el 1% es voluntario.

Gráfica 1. Califique la importancia que tienen para usted los siguientes aspectos

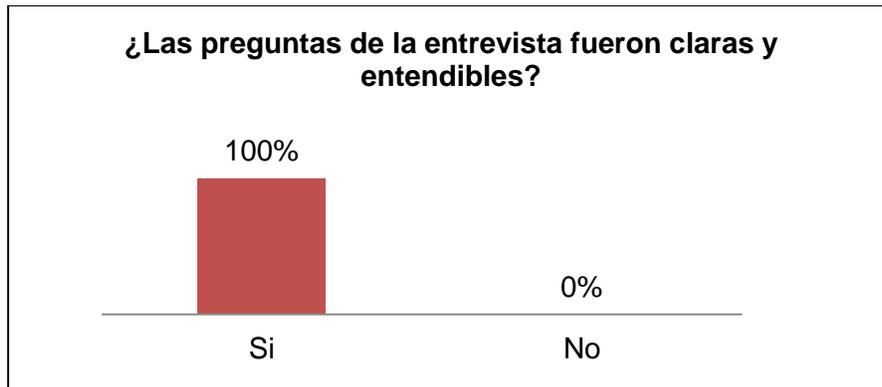
Fuente: Datos experimentales

E: Excelente; B: Bueno; R: Regular; D: Deficiente

En la gráfica 1, acerca de la importancia que el donante percibe frente a la atención recibida, se observa que el 80% de los datos están dentro de excelente y

un 42% dentro de bueno. Los porcentajes más bajos son para las calificaciones de regular y deficiente con 5% y 2% respectivamente.

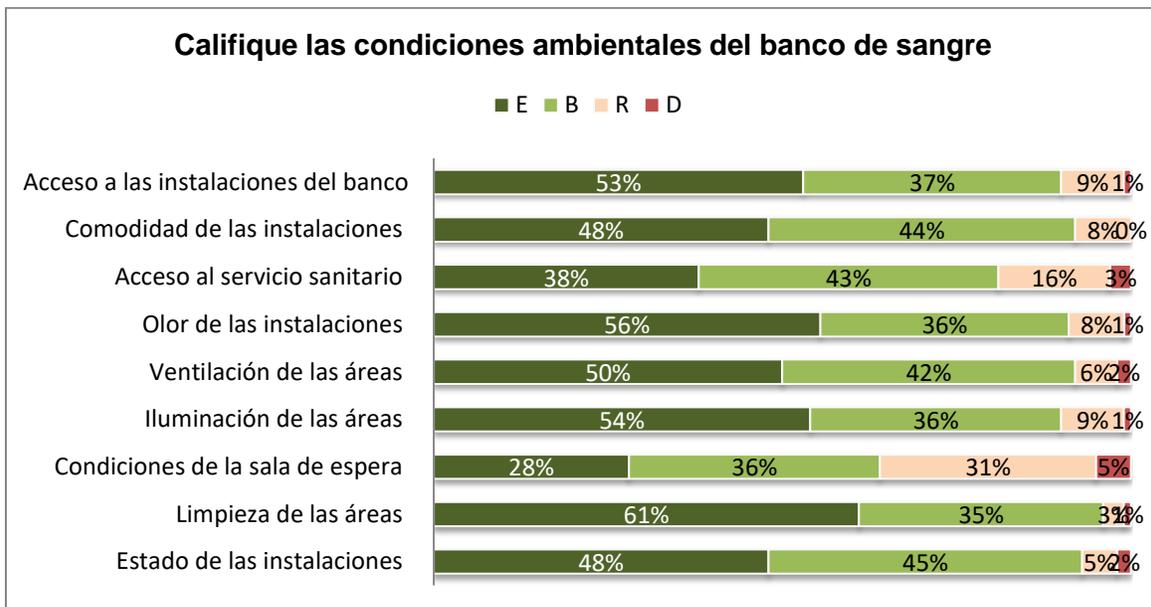
Gráfica 2. ¿Las preguntas de la entrevista fueron claras y entendibles?



Fuente: Datos experimentales

En la gráfica 2 se observa que el 100% de los donantes no tuvo problema en comprender las preguntas de la entrevista.

Gráfica 3. Califique las condiciones ambientales del banco de sangre



Fuente: Datos experimentales

E: Excelente; B: Bueno; R: Regular; D: Deficiente

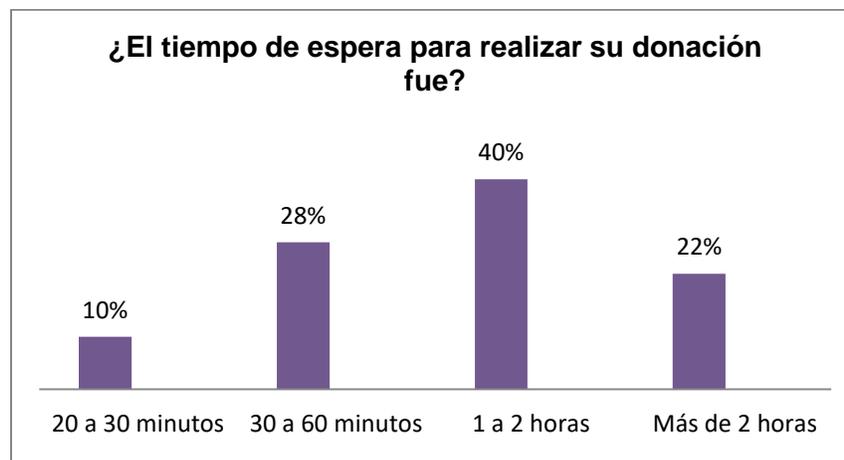
En la gráfica 3 para la calificación E: El parámetro mejor calificado fue la limpieza de las áreas (61%), el olor de las instalaciones, iluminación de las áreas, el acceso a las instalaciones, ventilación de las áreas, estado y comodidad de las instalaciones, acceso al servicio sanitario y condiciones de las áreas con 56%, 54%, 53%, 50%, 48%, 38% y 28% respectivamente.

En cuanto a la calificación B: El parámetro que recibió la calificación más alta fue el estado de las instalaciones (45%) y la limpieza de las áreas fue calificada con el porcentaje más bajo (35%).

Para la respuesta con calificación R: El dato más alto fue el parámetro de las condiciones de la sala de espera con 31% y el que obtuvo la calificación más baja fue la limpieza de las áreas con 3%.

Para los datos obtenidos en la calificación de D: el parámetro más alto fue las condiciones de la sala de espera con 5% y el más bajo la comodidad de las instalaciones con 0%.

Gráfica 4. ¿El tiempo de espera para realizar su donación fue?



Fuente: Datos experimentales

En la gráfica 3 se observa que el 40% de los donadores indican que el tiempo de espera para donar es de 1 a dos horas, el 28% de 30 a 60 minutos un 22% que se tardan más de 2 horas y el finalmente el 10% indica que se tardan entre 20 a 30 minutos.

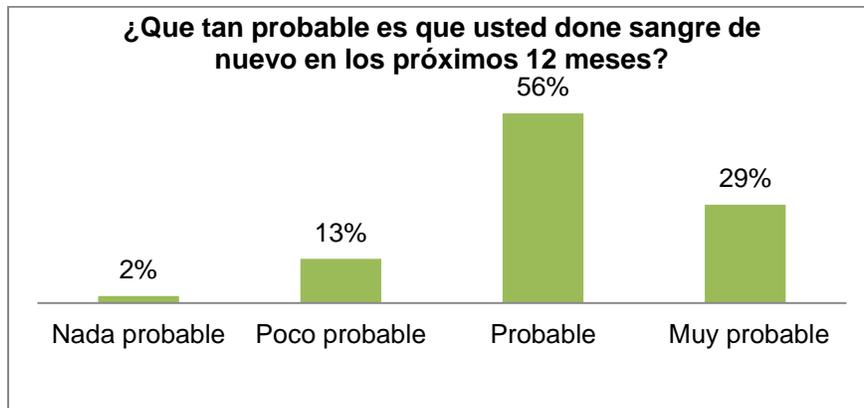
Gráfica 5. ¿Cómo considera este tiempo?



Fuente: Datos experimentales

Gráfica 5, se observa que el 81% de los donadores consideran que el tiempo que tardaron para donar fue el adecuado versus el 19% que opinaron que fue muy tardado.

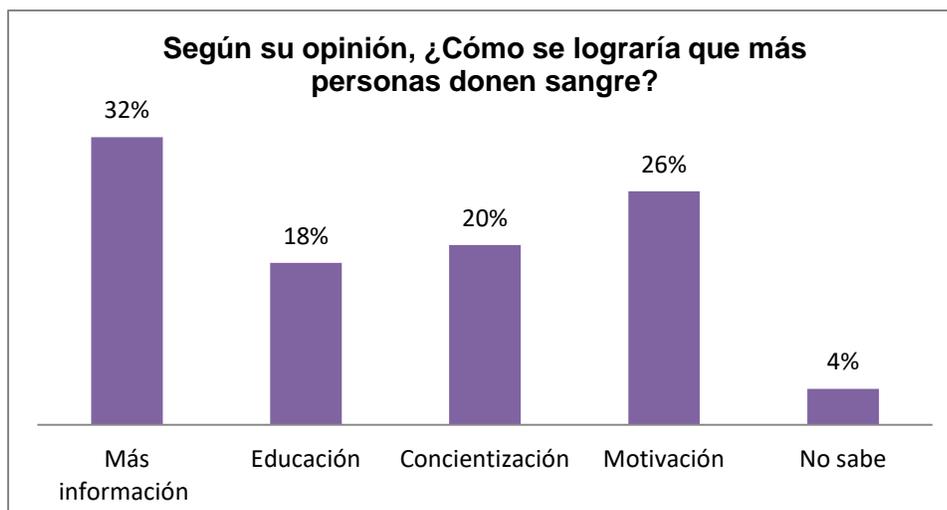
Gráfica 6. ¿Qué tan probable es, que usted done sangre de nuevo en los próximos 12 meses?



Fuente: Datos experimentales

Gráfica 6, a la pregunta de: ¿Qué tan probable es que vuelva a donar sangre en los próximos 12 meses?, el 56% de donantes respondió que es probable, el 29% que era muy probable, un 13% opinó que es poco probable y el 2% indicó que nunca volvería a donar.

Gráfica 7. Según su opinión, ¿cómo se lograría que más personas donen sangre?



Fuente: Datos experimentales

En la gráfica 7, se observa que el 32% de los donantes encuestados opinó que la forma de captar más donantes es brindar más información, el 26% dijo que con más motivación, 20% indicó que concientizando, el 18% cree que educando más y finalmente el 4% restante dijo no saber.

6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente estudio, se determinó el grado de satisfacción de los donantes voluntarios y de reposición, como algunas variables que, de alguna forma, influyen la intención de que el donante regrese.

A continuación se presenta el análisis de una encuesta aplicada durante el mes de octubre del año 2017 a los donantes de un banco de sangre de la ciudad de Guatemala, en la que se les pidió que expresaran su satisfacción con cada aspecto a evaluar por medio la aplicación y tabulación del cuestionario estandarizado.

Dentro de la información general de los donantes, se observó que la mayoría de donantes encuestados fueron del género masculino con 64% frente a 36% de femenino, lo que indica que los hombres son donantes más habituales que las mujeres. En cuanto al nivel educativo de los donantes, se observó que la mayoría tiene una carrera a nivel diversificado (39%); en segundo lugar; le siguen los donantes universitarios (25%); en tercer lugar; donantes con nivel básico (22%) y la minoría de donantes fueron los que tenían nivel primario (14%). Una explicación a este resultado es que por ser personas que están mejor informadas acerca de las donaciones, tienen una mejor comprensión y concientización de lo que es una donación. En cuanto a la edad de los donantes, se observa que la mayoría está en un rango de 18-28 años (45%), seguido por donantes en rango de

29-39 años (35%); en tercer lugar, están los que oscilan entre las edades de 40-50 años (16%) y, por último están los donantes que tienen más de 50 años. Al igual que el nivel educativo, la edad de donación que predomina son edades donde las personas son más productivas, y se observa en los resultados que conforme más edad tiene la persona, va disminuye el interés por donar, asociado a razones propias, (ver tabla 1).

En la tabla 2 se observa que la mayoría de encuestados respondió que era la primera vez que donaba (52%), mientras que el 48% ya lo había hecho antes; algunos, con máximo de 10 donaciones y el mínimo fue de 1 donación. En la misma tabla se observa que la mayoría de donantes son donantes de reposición (99%), debido a que tienen familiares o amigos que necesitan sangre para su transfusión, mientras que el 1% es donante voluntario, lo cual puede deberse a que hay poca información y educación acerca de la donación voluntaria.

En el primer ítem de la encuesta, asociado a la atención del donante, se observa que la pregunta con mayor número de calificaciones “excelentes” es la referente al personal que realizó la extracción con 80%, la segunda que presentó como respuestas “excelente” fue la atención del personal que realizó la entrevista con 79%; esto, también se ve reflejado en la gráfica 2, donde el 100% de donantes opinó que la entrevista era clara y entendible y, en tercer lugar, la atención de la secretaria o recepcionista con 51%; esto, significa que el personal está bien capacitado y es la imagen más valiosa que el donante se llevará y recordará de su

experiencia con el Banco, lo que conlleva a que vuelva, aunque 3 (2%) personas opinaron “deficiente” la atención de la secretaria o recepcionista.

En general, se observa que la mayoría de donantes tuvo una buena imagen del personal del Banco de Sangre que los atendió, ya que los porcentajes más altos están entre “excelentes” y “buenos”.

Otro de los aspectos que se evaluó fue la satisfacción que el donante tiene con respecto a las condiciones ambientales del Banco de Sangre; para este análisis se observa en la Gráfica 3, que la mayoría de donadores se encuentran satisfechos con la limpieza de las áreas (61%), olor de las instalaciones (56%), iluminación de las áreas (54%), acceso a las instalaciones (53%), ventilación de las áreas (50%), estado y comodidad de las instalaciones (48%), acceso al servicio sanitario (38%) y las condiciones de la sala de espera (28%); esto, puede deberse a que cumplen con los requerimientos de las diferentes normativas vigentes establecidas por los entes reguladores de Guatemala: Programa Nacional de Bancos de Sangre del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Colegio de Químicos Biólogos de Guatemala y Draces. Así la mayoría de donadores consideran que son “adecuadas” las instalaciones en general.

Las condiciones ambientales peor calificadas fueron la sala de espera (5%), el acceso al servicio sanitario (3%), ventilación de las áreas y estado de las

instalaciones con 2%. Sin embargo, un porcentaje de donadores se siente insatisfecho por las limitaciones de espacio; esto se vio reflejado también con los comentarios que emitieron al llegar al Banco, ya que cuando se supera la capacidad de espacio de la sala de espera del Banco de Sangre, los donadores tienen menor disponibilidad de movilizarse por las instalaciones permitidas.

En la gráfica 4 se encuentra el resultado de la evaluación del donante; en cuanto al aspecto “tiempo de donación”, se observa que 40% de los encuestados respondió que esperaron de una a dos el 28% dijo que de media a una hora, 22% percibió que su espera fue de más de dos horas y solamente el 10% dijo que los atendieron en menos de media hora. Esta información se relaciona directamente con la pregunta (Gráfica 5) acerca de cómo considera el tiempo de espera para la donación; el 81% de donantes lo considera adecuado mientras 19% lo consideró muy tardado. Esta percepción del tiempo está muy relacionada con la hora que se llegue a donar, ya que las personas que llegan a primera hora son las primeras a las que se les atiende por lo que salen más rápido, mientras las que llegan un par de horas más tarde, son las últimas en salir ya que en ocasiones, por el número de donantes, los períodos de atención se prolongan.

En la Gráfica 6, se observan los resultados de la pregunta acerca de qué tan probable es que vuelvan a donar en los próximos 12 meses. El 56% respondió que probable, el 29% dijo que muy probable, 13% dijo que era poco probable volver a donar, mientras que solamente el 2% dijo no tener intención de volver a donar.

Aquí se pudo evidenciar que de la calidad con la que se atiende al donante depende en gran medida que vuelva a donar y al no brindar atención adecuada se puede perder un buen porcentaje de donantes. En general, un aspecto importante de resaltar, es la actitud positiva del donante en cuanto a una futura donación, ya que la mayoría de donantes estarían dispuestos a regresar a donar.

Para finalizar, en la Gráfica 7 se pueden observar las diferentes respuestas al último ítem donde se solicita la opinión de ¿cómo se lograría que más personas donen sangre?. 32% indicó que con mayor información, 25% dijo que incentivándolos, 20% dijo que concientizando a la población, 18% opinó que educando a la personas, mientras que 4% dijo “no saber”. Estas respuestas pueden tomarse como recomendaciones de parte de los donantes para poder captar donantes voluntarios.

El objetivo de analizar por medio de una encuesta la satisfacción de los donantes de sangre, es facilitar información a los profesionales y a los gestores administradores del sistema sanitario, sobre aquellos aspectos del Banco de Sangre que son percibidos por la población como insatisfactorios y son susceptibles de mejora mediante: la modificación de circunstancias, comportamientos o actitudes del personal de la institución, los cuales intervienen en el proceso. La utilización adecuada de la encuesta, una vez revisada y actualizada nuevamente puede ser un medio útil para modular y adaptar los servicios a las necesidades expresadas por la población (Caminal, 2001).

7. CONCLUSIONES

1. En los Bancos de Sangre es fundamental establecer el uso periódico de herramientas como las encuestas con el propósito de conocer la percepción de los donantes, sus necesidades y opiniones, esa realimentación con el donante se convierte en el comienzo de la mejora continua de la institución y el fortalecimiento de los procesos.
2. El tiempo para completar la donación es el aspecto más importante según el donador.
3. La calidad de la información y la calidez son aspectos importantes según el donador, y se ha cumplido con las expectativas en la mayoría de los casos.
4. En cuanto a la estructura física, la ventilación e iluminación son adecuadas, pero no la cantidad de espacio para los donadores.
5. La mayoría de los donantes se sienten satisfechos con el Banco de Sangre; sin embargo, existe un número considerable de inconformidad que se debe reducir.
6. La encuesta de satisfacción realizada a los donantes acerca del servicio y las atenciones que ofrece el Banco de Sangre, resulta ser de significativa utilidad para valorar la perspectiva de estos.

8. RECOMENDACIONES

1. Se debe realizar con cierta frecuencia este tipo de encuestas en el Banco de Sangre, con el propósito de mantener a los donadores satisfechos y garantizar a los pacientes la sangre que necesitan.
2. Se debe aplicar y dar seguimiento a las opiniones de mejora, debido a que son el mecanismo que tiene la institución para aumentar la satisfacción del donante.
3. Es deber de los encargados del Banco de Sangre solicitar las condiciones de infraestructura necesarias y así, aumentar la satisfacción del usuario.
4. Los esfuerzos de mejoramiento del servicio deben estar enfocados en la reducción del tiempo de duración de la donación; este aspecto debe ser evaluado periódicamente.
5. Es necesario realizar capacitaciones periódicas al personal para que comprenda, la importancia de tener un trato amable y saber responder con claridad a las preguntas que se les hace.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Caminal, J., Schiaffino, A. & Segura, A. (1997). Análisis de la satisfacción/ opinión sobre los servicios sanitarios en la Enquesta de Salut de Catalunya. En: *Pla de Salut de Catalunya, 1996-1998*. Barcelona: Elsevier.

Caminal, J. (2001). La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Revista de Calidad Asistencial*. 16(No.4), 276–279.

Castillo, P. & Gutiérrez, P. (2009). *Grado de satisfacción en los donantes y la Intención de una futura donación en el banco de sangre del Instituto Nacional de Cancerología*. (Licenciado en Bacteriología). Universidad de Colombia.

Del Banco, T. & Daley, J. (1996). Through the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception. *Obstetrics and Gynecology* 88(No.3), 415-475.

Devine, D., Goldman, C. & Engelfriet, H. (2007). Donor recruitment research. *Vox Sanguinis*; (93), 250–259.

Donabedian, A. (2005). Evaluating the quality of medical care. *Milbank Quartely*. 83(No.4), 691-729.

Donovan, J. (1995). Patient decision making: The missing ingredient in compliance research. *International Journal of Technology Assessment in Health Care*, 11(No.3), 443-455.

García, E. & Ramiro, J. (2003). Estudio de factores socioculturales relacionados con la donación voluntaria de sangre en las Américas. *Rev. Panamá*. 13, 2-3.

- Gordillo, E. (2002). Guía general de estilo para la presentación de Trabajos Académicos (s. e.). Centro de Estudios Urbanos y Regionales, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Juárez, M. & López, J. (2015). Razones por las que las personas donan o no donan sangre en Guatemala. *Medicina Interna*, 19(No.03), 27-36.
- López, M. & Labori, J.. (s.f). Procedimiento para la Evaluación de la satisfacción del cliente externo en las Tiendas de Ventas Mayoristas. Recuperado el 17 de julio de 2018. de:<http://www.monografias.com/trabajos69/satisfacción-cliente-externo-tiendas-mayoristas/satisfacción-cliente-externo-tiendas-mayoristas2.shtml>
- Maceiras, L. (2002). Encuestas de satisfacción de usuarios. *Salud Pública Educación en Salud*. 2 (No.1): 28-33
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. (1997). Decreto Número 87-97, Ley de Servicio de Medicina Transfusional y Bancos de Sangre. Guatemala.
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. (2003). Acuerdo Gubernativo 75-2003, Reglamento de la Ley de Servicio de Medicina Transfusional y Bancos de Sangre. Guatemala.
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. (2003). Reglamento de Medicina Transfusional y Bancos de Sangre (Acuerdo gubernativo 75-2003). Guatemala.
- Moog, R. & Fourné, K. (2007). Recruitment of prospective donors: ¿what do they expect from a homepage of a blood transfusion service? *Transfusion Medicine*. 17; 279–284.
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(No.2), 146-162

- Ngugen, D., DeVita, A., Hirschler, V. & Murphy, L. (2008). Blood donor satisfaction and intention of future donation. *Transfusion medicine reviews*, 48; 742-747.
- Palma, V. (2007). De sangre y su Regulación Legal. Importancia de la donación voluntaria de sangre y su regulación legal en Guatemala. (Tesis de Abogada y Notaria). Universidad de San Carlos de Guatemala: Guatemala.
- Rivera, A. (2011). Propuesta de mejora de la satisfacción de los donadores del Banco de Sangre de Turrialba en el tercer cuatrimestre del 2010. (Tesis de Maestría en Gerencia de la Calidad). Instituto Centroamericano de Administración Pública: Costa Rica.
- Rodríguez, H. (2004). El banco de sangre y la medicina transfusional ED. Panamericana. México.
- Schlumpf, S., Simone, K. & Glynn, A. (2008). Factors influencing donor return. *Transfusion*. 48; 266-267.
- Seidl, C., O'Connell, M. & Delayned, F. (2007). European best practice in blood transfusion: improvement of quality-related processes in blood establishments. *Vox Sanguinis* 2: 143-149.
- Zeithalm, V., Berry, L. & Parasuraman, A. (1993) The nature and determinants of customer expectations of services, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(No.1), 1-12.

10. ANEXOS



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 MAESTRÍA EN BANCO DE SANGRE Y MEDICINA TRANSFUSIONAL
 ENCUESTA SOBRE CALIDAD EN LA ATENCION PRESTADA A LOS DONANTES DE SANGRE

FECHA: _____

GÉNERO

Masculino:	
Femenino:	
Edad:	

NIVEL EDUCATIVO

Primaria	Básico	Diversificado	Universitario
----------	--------	---------------	---------------

Estimado donante:

Agradezco su amabilidad para responder esta encuesta. Ésta tiene como objetivo conocer su opinión y conocer aspectos que nos permitan evaluar nuestro desempeño, con la finalidad de mejorar el proceso de donación de sangre. Por lo que se le solicita que llene la siguiente encuesta colocando una equis (x) en la casilla correspondiente. **Toda la información brindada es anónima.**

1) ¿Es la primera vez que asiste a donar sangre?

- () Si
- () No
- () ¿Cuántas veces ha donado antes?

2) Tipo de donante:

- () Voluntario
- () Reposición

3) Califique la importancia que tiene para usted los siguientes aspectos:

	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Atención de la secretaria o recepcionista				
Atención del personal que le realizó la entrevista				
Atención del personal técnico que realizó la extracción				

4) ¿Las preguntas de la entrevista fueron claras y entendibles?

- () Si
- () No

5) Califíque las condiciones ambientales del Banco de Sangre:

	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Estado de las instalaciones				
Limpieza de las áreas				
Condiciones de la sala de espera				
Iluminación de las áreas				
Ventilación de las áreas				
Olor de las instalaciones				
Acceso al servicio sanitario				
Comodidad de las instalaciones				
Acceso a las instalaciones del banco				

6) ¿El tiempo de espera para realizar su donación fue?

() 20 a 30 minutos

() 1 a 2 horas

() 30 a 60 minutos

() Más de 2 horas

7) ¿Cómo considera este tiempo?

() Adecuado

() Muy tardado

8) ¿Qué tan probable es, que usted done sangre de nuevo en los próximo 12 meses?

() Nada probable

() Poco probable

() Probable

() Muy probable

9) Según su opinión, ¿cómo se lograría que más personas donen sangre?

() Más información

() Educación

() Concientización

() Motivación

() No sabe

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Norma Lizeth Santay Ordóñez

AUTOR



MSc. María Ernestina Ardón Quezada

DIRECTORA



Dr. Rubén Dariel Velásquez Miranda

DECANO