

O olhar do doador brasileiro de medula óssea sobre os serviços prestados pela rede REDOME no processo de doação

Valverde, L. C.; Vidmontiene, D. A.; Almada, A. J.; Bouzas, L. F. S.

Registro Nacional de Doadores Voluntários de Medula Óssea (REDOME)

INTRODUÇÃO

O bem-estar, a qualidade no atendimento aos doadores de medula óssea cadastrados compatíveis e selecionados para o procedimento de doação, além da preocupação com a boa saúde dos mesmos, são alguns dos principais pilares do REDOME, e devem ser levados em consideração para que a experiência de doação ocorra conforme planejado, sem intercorrências e com excelência para este doador.

OBJETIVO

Este trabalho se propõe a demonstrar a opinião dos doadores brasileiros compatíveis e selecionados para o processo de doação de medula óssea, sobre os serviços prestados pela rede REDOME, a partir do primeiro contato realizado para iniciar o processo de coleta de sangue para confirmação de compatibilidade até a finalização da coleta das células tronco hematopoiéticas.

MATERIAL E MÉTODOS

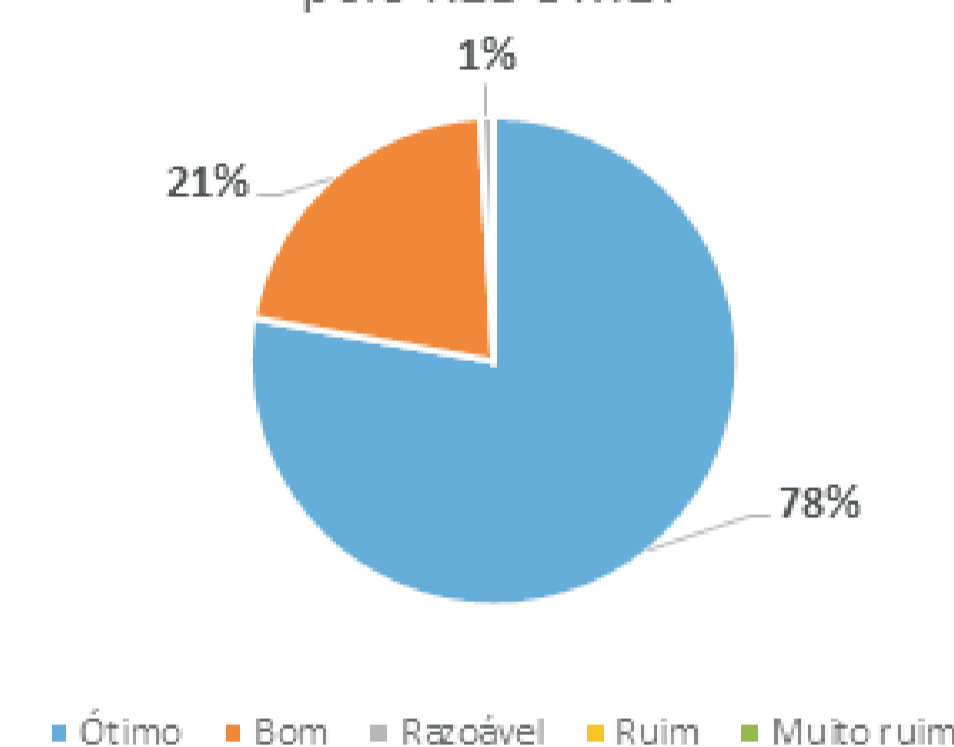
Realizamos o envio via email de uma pesquisa de opinião, elaborada pelo REDOME, para todos os doadores que passaram pelo processo de doação de CTH nos anos de 2015 e 2016. Foram 459 doadores num total, onde obtivemos um retorno de 50% nas respostas (230 participantes).

RESULTADOS E CONCLUSÃO

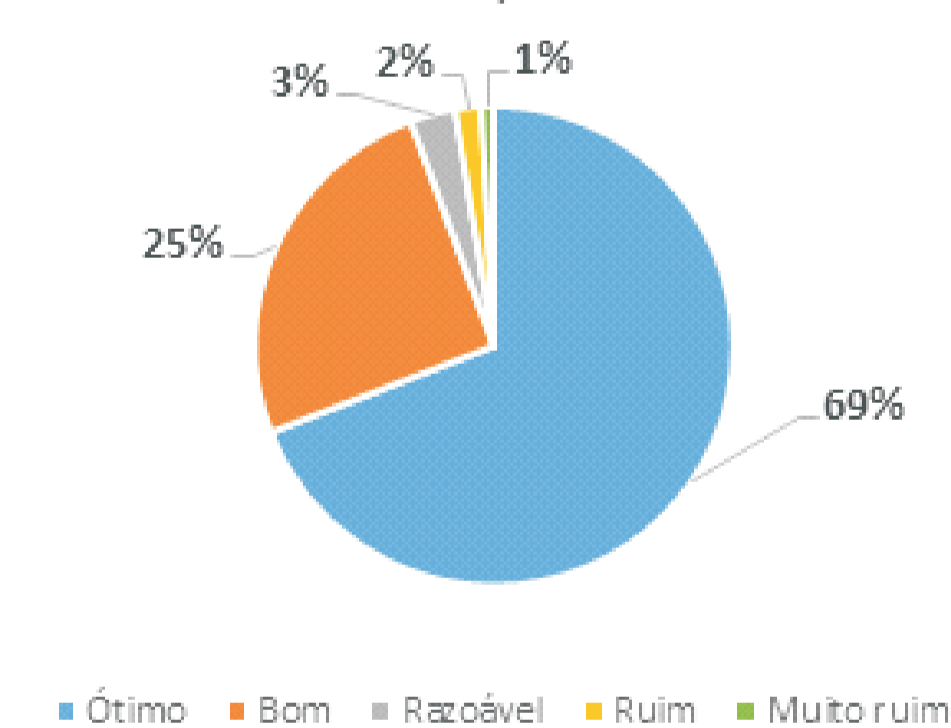
Analisamos que mais de 99% dos doadores consideraram como bom ou ótimo o primeiro contato realizado pelos profissionais do REDOME, na fase de confirmação de compatibilidade. No processo de agendamento e coleta de amostra pelo hemocentro, 94% consideraram bom ou ótimo, enquanto 5% avaliaram este contato como razoável ou ruim. Apenas 1% dos doadores avaliaram como péssimo. Já na fase de workup, 80% dos doadores avaliaram com ótimo e 20% como bom o contato realizado pelo REDOME. Em relação a logística que é realizada para que o doador se desloque da sua residência até o centro de coleta, 98% avaliaram como bom ou ótimo e 2% como razoável o serviço. Nos exames pré-coleta, 91% afirmam ter recebido um atendimento bom ou ótimo no centro de coleta, enquanto 9% avaliaram este atendimento como razoável ou ruim. Quando questionados sobre o dia da sua coleta, 93% o classificaram como bom ou ótimo, enquanto 6% relataram atendimentos razoável ou ruim. 1% dos doadores afirmaram que o atendimento foi péssimo. Questionados se suas dúvidas iniciais foram esclarecidas pelo REDOME, 99% afirmam que sim e 98% disseram que as dúvidas adicionais foram sanadas pelos profissionais de saúde nos centros de coleta.

Concluímos através da pesquisa de opinião que a comunicação no processo de doação, englobando todas as suas etapas, vem sendo bem realizada pelas equipes envolvidas, porém conseguimos identificar também com os resultados e comentários, pontos fracos no processo que podem ser melhorados. Muitos doadores relatam necessidade de um acompanhamento exclusivo, próximo e efetivo nos centros de coleta, e maiores informações sobre o receptor pós-coleta (tratamento e recuperação), o que gerou a criação de dois documentos do REDOME sobre os procedimentos de coleta e revelação, bem como a implementação de formulário com dados do centro e colaborador responsável que passou a ser enviado ao doador, para que o mesmo saiba quem procurar em qualquer eventualidade. Quando questionados sobre o que essa experiência lhes proporcionou, as afirmações são de gratidão, felicidade, alegria, bem como afirmaram que a rede possui credibilidade, é competente, atua com agilidade e ressaltam a gentileza de todos os profissionais envolvidos no processo.

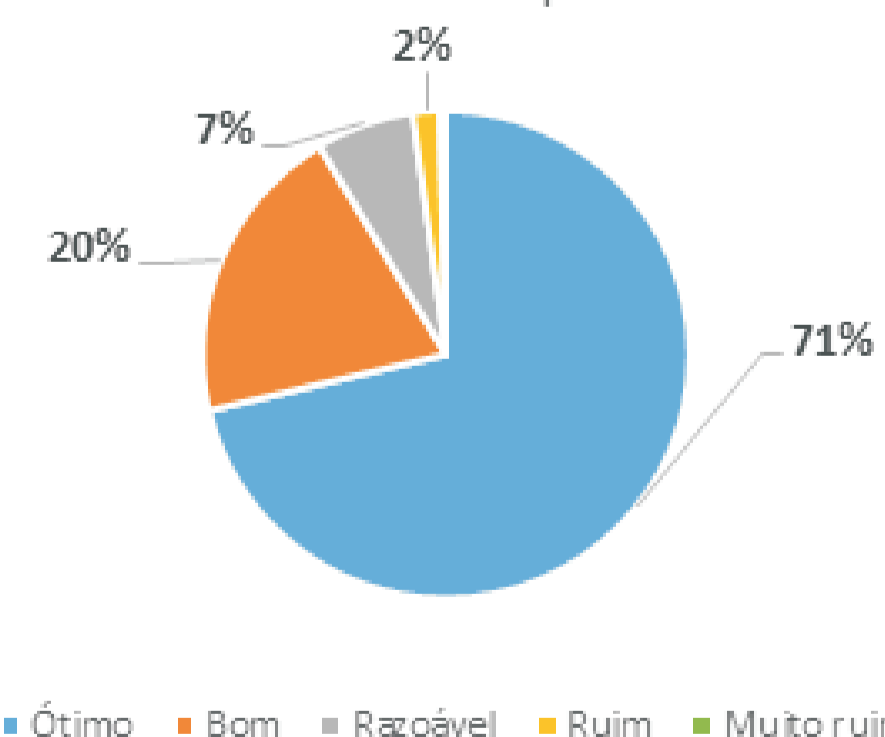
Como você avalia o primeiro contato realizado pelo REDOME?



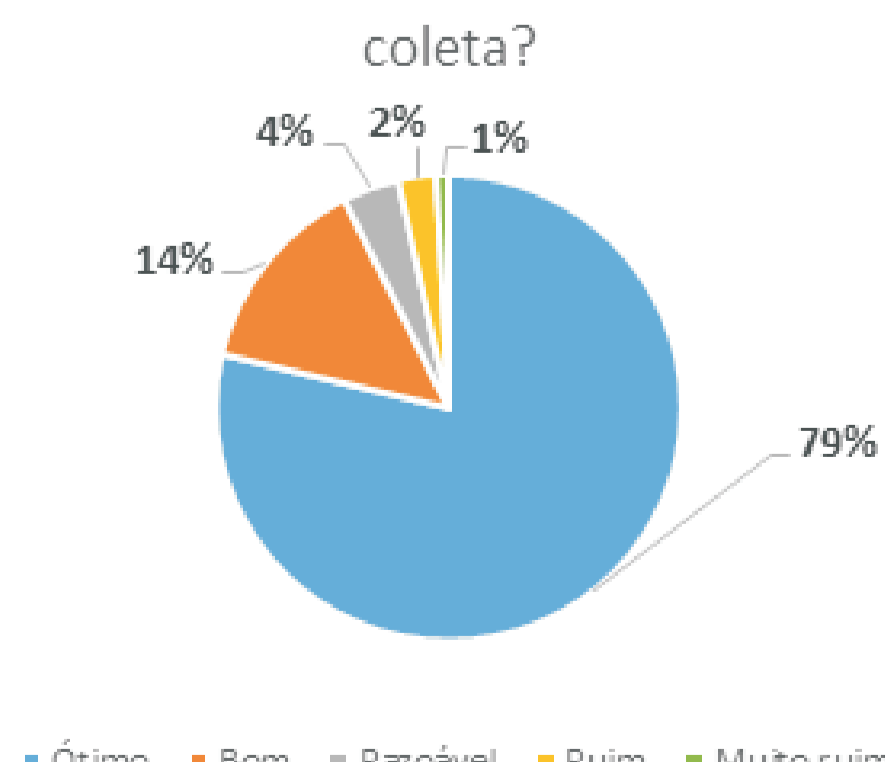
Como você avalia o processo de agendamento e coleta de amostra pelo Hemocentro?



Como você avalia o atendimento do centro de coleta nos exames pré-coleta?



Como você avalia seu atendimento no dia da coleta?



Projeto Gráfico: Serviço de Edição e Informação Técnico-Científica / INCA