

Visión de donantes brasileños en los servicios prestados por la red de donación de medula ósea sin parentesco

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

REDOME / Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva

OBJETIVO

Este trabajo pretende demostrar la opinión de los donantes brasileños compatibles y seleccionados para el proceso de donación de médula ósea sobre los servicios prestados por la red que trabaja en colaboración con el Registro Nacional de Donantes Voluntarios de Médula Ósea (REDOME), desde el primer contacto para iniciar el proceso de recolección de sangre para la confirmación de compatibilidad hasta la realización de la donación de células madre hematopoyéticas. El bienestar, la calidad de los servicios y la preocupación por la salud, son algunos de los pilares principales de REDOME, éstos valores deben tomarse en cuenta para que la experiencia de la donación pueda ocurrir de acuerdo a lo planeado, sin complicaciones y con excelencia para el donante.

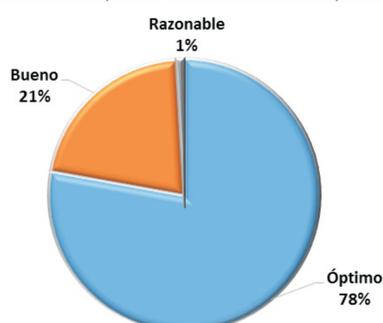
MATERIAL Y MÉTODOS

Enviamos por correo electrónico una encuesta con algunas preguntas, compiladas por REDOME, a todos los donantes que hicieron el proceso de donación de células madre hematopoyéticas (CTH) en los años 2015 y 2016. El total de donantes fue de 459, donde tuvimos un retorno del 50% de las respuestas (230 personas).

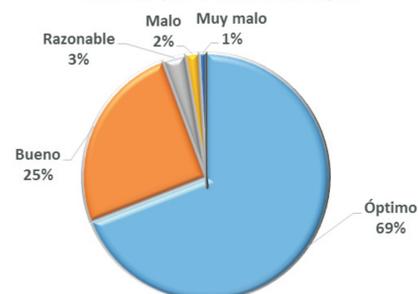
RESULTADOS

Fue posible analizar que más del 78% de los donantes consideraron como óptimo el primer contacto con los profesionales que trabajan en REDOME en la fase de confirmación de la compatibilidad. El banco de sangre hace un proceso de programación y recogida de muestras, el resultado de la evaluación es: 69% y se considera óptimo, mientras que el 6% evaluó este contacto por debajo de la media. Durante el workup (exámenes), 80% de los donantes consideran excelente el contacto de los profesionales que trabajan en REDOME. Con respecto a la logística que se lleva a cabo para que el donante se desplace de su residencia al centro de donación el 83% la calificó como un gran servicio. Para los exámenes post-colección, 7% los calificó como razonable, pero más del 71% afirman haber recibido un gran servicio en el centro de donación. Cuando se le preguntó sobre el día de su donación, 79% lo clasifica como bueno, mientras que el 6% por debajo del promedio de asistencias. Se preguntó si sus dudas son resueltas por la REDOME, el 99% dicen que sí y 98% dijo que preguntas adicionales fueron correctamente atendidas por los profesionales de la salud en centros de donación.

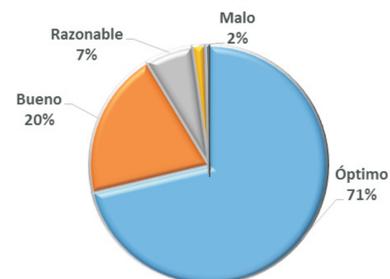
¿Cómo evalúa el primer contacto realizado por REDOME?



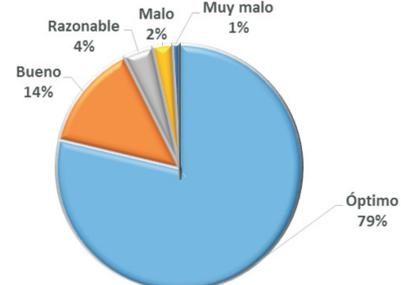
¿Cómo evalúa el proceso de programación y recogida de muestras por el Banco de Sangre?



¿Cómo evalúa el tratamiento para los exámenes antes de la recolección en el centro de donación?



¿Cómo evalúa el tratamiento en el día de la recolección en el centro de donación?



CONCLUSIONES

La conclusión de la encuesta de opinión indica que la comunicación en el proceso de donación, que abarca todas sus etapas, está bien sostenida por los equipos involucrados, pero también podemos identificar, con los resultados y comentarios, puntos débiles en el proceso que se pueden mejorar. En el centro de donación, muchos donantes informan la necesidad de supervisión única, estrecha y eficaz, así como más información sobre el receptor después de su trasplante (tratamiento y recuperación). Cuando se le preguntó sobre lo que ésta experiencia les ha dado recibimos declaraciones de agradecimiento, felicidad y alegría. Los donantes han indicado que la red tiene credibilidad, competencia, actúan con agilidad y subrayan la bondad de todos los profesionales involucrados en el proceso.