

UNIVERSIDAD GALILEO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
LICENCIATURA EN QUÍMICA BIOLÓGICA

Evaluación de la calidad en la atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente.



**TRABAJO DE TESIS PRESENTADO A LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD PREVIO
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

LICENCIATURA EN QUÍMICA BIOLÓGICA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE:

LICENCIADO

AUTORES:

BRANDON EDUARDO ALBERTO GARCÍA VENTURA

PEDRO JAVIER ALIRIO RODAS RABANALES

QUETZALTENANGO, SEPTIEMBRE DE 2024

UNIVERSIDAD GALILEO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
LICENCIATURA EN QUÍMICA BIOLÓGICA

Evaluación de la calidad en la atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente.



ASESOR:

LICDA. KENYA ABIGAIL ULIN DE LEON

AUTORES:

BRANDON EDUARDO ALBERTO GARCÍA VENTURA

PEDRO JAVIER ALIRIO RODAS RABANALES

QUETZALTENANGO, SEPTIEMBRE DE 2024

**MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO DE
UNIVERSIDAD GALILEO**

Dr. José Eduardo Sugar Cofiño. Ph.D.
Rector

Dra. Mayra Roldán de Ramírez
Vicerrectora

Lic. Jean Paul Suger
Vicerrector Administrativo

Lic. Jorge Francisco Retolaza, M. Sc.
Secretario General

MIEMBROS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD FACISA GUATEMALA

Dr. Vilma Judith Chávez de Pop
Decana

Licda. Glenda Escalante
Coordinador Académico
Licenciatura en Química
Biológica

Dr. Rodolfo Froilan Juárez Tobias, Ph.D.
Director Sede Quetzaltenango

JURADO NOMBRADO PARA LA DEFENSA DE TESIS DENOMINADA:

Evaluación de la calidad en la atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente.

Estudio realizado durante el mes de julio de 2024.

Dr. Rodolfo Froilan Juárez Tobias, Ph.D.
Director Sede Quetzaltenango

Licda. Claudia Galindo
Catedrático

Lic. Antony Cifuentes
Catedrático

Evaluación de la calidad en la atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente.

Estudio realizado durante el mes de julio de 2024.

Solamente los autores son responsables del contenido y validez del presente informe de investigación.



Guatemala, 30 de abril de 2024

Señores:
BRANDON EDUARDO ALBERTO GARCÍA VENTURA
PEDRO JAVIER ALIRIO RODAS RABANALES
Presente.

Estimados alumnos:

Tengo el gusto de informarles que ha sido aprobado su punto de Tesis previo a optar por el diploma de Licenciatura en Química Biológica cuyo título es: **"EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL DONADOR EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL DE OCCIDENTE"**.

Al mismo tiempo le informo que ha sido aprobada la designación de la Licda. Kenya Abigail Ulin de León como asesora de su trabajo de graduación.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "V. Chávez", written in a cursive style.

Dra. Vilma Chávez de Pop
Decana
Facultad de Ciencias de la Salud



Quetzaltenango, 01 de mayo de 2024

Licenciada
Kenya Abigail Ulín de León
Presente

Respetable Licda. Ulín:

Tengo el gusto de informarle que ha sido aprobada su designación como asesora del trabajo de tesis de los alumnos: **BRANDON EDUARDO ALBERTO GARCÍA VENTURA y PEDRO JAVIER ALIRIO RODAS RABANALES**. Previo a optar al Diploma de Licenciatura en Química Biológica, cuyo título es: **"EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL DONADOR EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL DE OCCIDENTE"**.

Para su información adjunto a la presente, fotocopia de la solicitud de los alumnos: **BRANDON EDUARDO ALBERTO GARCÍA VENTURA y PEDRO JAVIER ALIRIO RODAS RABANALES**.

Atentamente,

Dra. Vilma Chávez de Pop
Decana
Facultad de Ciencias de la Salud



Quetzaltenango, 16 de octubre de 2024

Doctora:
Vilma Chávez de Pop
Decana
Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad Galileo

Respetable Dra. Chávez:

Tengo el gusto de informarle que he realizado la revisión de trabajo de tesis titulado: **“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL DONADOR EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL DE OCCIDENTE”** de los alumnos: **BRANDON EDUARDO ALBERTO GARCÍA VENTURA y PEDRO JAVIER ALIRIO RODAS RABANALES.**

Después de realizar la revisión del trabajo he considerado que cumple con todos los requisitos técnicos solicitados, por lo tanto, las autoras y el asesor se hacen responsables del contenido y conclusiones de la misma.

Atentamente,

Licda. Kenya Ulin
Asesor de Tesis



Quetzaltenango, 17 de octubre 2024

Doctora:
Vilma Chávez de Pop
Decana
Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad Galileo

Respetable Dra. Chávez:

De manera atenta me dirijo a usted para manifestarle que los alumnos: **BRANDON EDUARDO ALBERTO GARCÍA VENTURA** y **PEDRO JAVIER ALIRIO RODAS RABANALES** de la Licenciatura en Química Biológica, culminaron su informe final de tesis titulado: **"EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL DONADOR EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL DE OCCIDENTE"**. Ha sido objeto de revisión gramatical y estilística, por lo que pueden continuar con el trámite de graduación.

Atentamente,

Dr. José Alfonso Castillo Arleu M.Sc / M.A.
Revisor Lingüístico
Universidad Galileo



Quetzaltenango, 18 de octubre de 2024

Señores:
BRANDON EDUARDO ALBERTO GARCÍA VENTURA
PEDRO JAVIER ALIRIO RODAS RABANALES
Presente.

Estimados Señores:

La comisión designada para evaluar el proyecto **"EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL DONADOR EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL DE OCCIDENTE"** correspondiente al Examen General Privado de la Carrera de Licenciatura en Química Biológica realizado por ustedes, ha dictaminado dar por APROBADO el mismo.

Aprovechamos la oportunidad para felicitarlos y desearles éxito en el desempeño de su profesión.

Atentamente,

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Dr. Rodolfo Juárez Ph.D.

Lic. Antony Cifuentes

Licda. Claudia Galindo



Quetzaltenango 21 de octubre de 2024

Señores:

BRANDON EDUARDO ALBERTO GARCÍA VENTURA
PEDRO JAVIER ALIRIO RODAS RABANALES
Presente.

Estimados alumnos:

Tengo el gusto de informarles que después de haber revisado su trabajo de investigación de Tesis para la **Licenciatura en Química Biológica**, cuyo título es: **"EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL DONADOR EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL DE OCCIDENTE"** y de haber obtenido el dictamen de su asesor específico, les autorizo la publicación del mismo.

Aprovecho la oportunidad para felicitarlos por el magnífico trabajo realizado, el cual es de indiscutible beneficio para las Ciencias de la Salud.

Atentamente,

Dra. Vilma Chávez de Pop
Decana
Facultad de Ciencias de la Salud

Índice

Introducción.....	17
Planteamiento del Problema	18
Justificación.....	20
Objetivos de Investigación	22
Objetivo General.....	22
Objetivos Específicos	22
Hipótesis	23
Hipótesis de Investigación	23
Hipótesis Nula	23
Fundamento Teórico	24
Antecedentes.....	24
Historia del Hospital Regional de Occidente	24
Uso Terapéutico de la Sangre	24
Transfusiones en Guatemala.....	25
Artículo 1: De la sangre Humana y Derivados.	25
Artículo 5: De su Utilización.	25
Artículo 6: De la fuente de la Sangre	26
Artículo 7: De los Donantes.	26
Artículo 8: De la Selección de los Donantes.	26
Artículo 9: De la Donación	26
Artículo 13: De la Conservación de la Sangre	26
Artículo 16: De la Definición del Fraccionamiento.....	26
Artículo 18: De los Productos del Fraccionamiento.....	27
Artículo 39: De la Prohibición.....	27
Áreas del Banco de sangre	27
Unidad de Recepción de Donadores y Atención al Donante	27
Tamizaje	27
Separación y/o Fraccionamiento de Componentes.....	28
Personal Administrativo	28
Almacenamiento de Componentes	28
Criterios de Selección de Donantes	28
Consentimiento Informado	28

Flebotomía y su Registro	29
Donación	29
Concepto de Donación de Sangre	29
Procedimiento	29
Diferimiento	30
Protección al Donante.....	30
Clasificación de Donante	30
Donante Voluntario	30
Donante de Reposición.....	30
Donante Dirigido	31
Selección del Donante.....	31
Requerimientos Básicos para la Donación	32
Edad.....	32
Peso.....	32
Frecuencia de Donaciones	33
Apariencia del Donante.....	33
Pulso y Tensión Arterial	33
Hemoglobina y Hematocrito.....	34
Régimen de Comidas.....	34
Lugar de Punción y Toma de Muestra	35
Ética y Calidad en los Servicios de Sangre	35
Cinco Principios de la Ética Biomédica.....	35
Dignidad.....	35
Autonomía.....	35
No Maleficencia.....	36
Beneficencia	37
Justicia	37
Calidad	37
Gestión de la Calidad en el Área de Atención a Donantes.....	39
Principios de Gestión de la Calidad	40
Enfoque al Cliente.....	40
Liderazgo	40
Participación del Personal.....	40
Enfoque Basado en Procesos.....	40

Enfoque de Sistema para la Gestión.....	41
Mejora Continua.....	41
Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisión.....	41
Relaciones Mutuamente Beneficiosas con el Proveedor	41
Enfoque de Sistemas de Gestión de la Calidad total.	41
Política y Objetivos de la Calidad total.....	42
Protección al Donante	42
Proceso de Cambio	43
Cambio en los Servicios de Sangre.....	43
Dimensiones de la Calidad	44
Elementos Tangibles.....	44
Capacidad de Respuesta.....	44
Fiabilidad.....	44
Normas de Calidad total.	45
Artículos Científicos	46
Tratados Internacionales	47
Protocolo Adicional a la Convención sobre los Derechos Humanos y la Biomedicina Relativa al Trasplante de Órganos y Tejidos de Origen Humano (ETS No. 186) ..	47
Entrevista.....	47
Tipos de Entrevista	48
Fases de la Entrevista.....	49
Ventajas de la Entrevista	50
Metodología	51
Modelo / enfoque de Investigación	51
Nivel de la investigación	51
Diseño de investigación.....	51
Método de Investigación.....	52
Técnicas de Investigación	52
Alfa de Cronbach	52
Varianza.....	53
Procedimiento para calcular el alfa de cron Bach	53
Universo de Estudio, Selección y Tamaño de Muestra.....	57
Criterios de Inclusión	58
Criterios de exclusión	58

Procedimiento Para la Recolección de Información, Instrumentos a Utilizar y Métodos para el Control de Calidad de los Datos	58
Procedimientos para Garantizar Aspectos Éticos	59
Resultados	60
Discusión de Resultados.....	70
Conclusiones.....	75
Recomendaciones.....	76
Anexos	77
Consentimiento Informado.....	77
Entrevista.....	77
Bibliografía	85

Introducción

La sangre es un tejido el cual es de suma importancia fisiológica llevando a cabo múltiples funciones entre las que se resalta: El transporte de oxígeno desde los pulmones hacia los demás órganos, gracias al sistema circulatorio y el transporte de nutrientes para mantener en funcionamiento al cuerpo humano.

Los departamentos de Bancos de Sangre tienen entre sus funciones la promoción de la donación voluntaria de sangre, con la finalidad de abastecer a las demandas actuales del sector salud ya que la sangre humana no tiene sustituto sintético, es por ello que el ser humano es el único recurso del cual se puede obtener la sangre y sus hemocomponentes, siendo así que los departamentos de Bancos de Sangre constantemente se capacitan para mejorar la calidad en la atención a los candidatos a donación y donadores queriendo obtener como resultado una mayor participación y aceptación al proceso de donación.

Siendo objetivo del estudio cuantificar la percepción de la calidad de atención que se le proporciona a cada donador que acude de forma voluntaria, por reposición o por algún otro caso al departamento de Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente, se utilizó una muestra representativa de 300 participantes, a partir de una entrevista utilizando la plataforma de Google Formularios, la cual se le presentó a todos los donadores que acudieron durante el mes de Junio del año en curso, y que aceptaron voluntariamente ser parte de esta investigación.

Los porcentajes más altos al evaluar múltiples aspectos en la atención de calidad de los donadores indicaron que el departamento de Banco de Sangre está brindando una atención de buena calidad y refleja un aspecto positivo en el manejo de donadores.

Planteamiento del Problema

Según la Organización Mundial de la Salud, reconoce que la responsabilidad de asegurar un suministro de sangre adecuado e inocuo corresponde al gobierno del país, los Bancos de Sangre del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala, cumplen con la función de ser centros productores de hemocomponentes, seguros de proporcionar los servicios que ayuden a realizar transfusiones seguras, con el fin de apoyar a salvar múltiples vidas, por ende la relación entre el personal de la salud con el donante debe ser más franca y abierta respetando su dignidad durante toda su estadía en este departamento.

La tasa de donación de sangre por cada 1,000 personas es de 31,5% donaciones en los países de ingresos altos, 16,4% en los de ingresos medianos altos, 6,6% en los de ingresos medianos bajos y 5,0% en los de ingresos bajos. (Organización Mundial de la Salud, 2022.)

Actualmente en Guatemala existen políticas que apoyan a la donación, sin embargo, la falta de concientización, sensibilización y educación de la población, sumada la opinión de la calidad de los servicios de salud que se tiene impiden la afluencia de los mismos a esta práctica.

Según una investigación realizada por, Santay (2017), respondiendo a la pregunta si volvería a donar sangre en los próximos doce meses los resultados nos indicaron que; “El 56% de donantes respondió que es muy probable, el 29% que era probable, un 13% opinó que es poco probable y el 2% indicó que nunca volvería a donar” (p. 29).

De igual forma la población geográfica que rodea al Hospital Regional de Occidente aún demuestra resistencia a la donación, siendo así la mayor parte de donaciones que acuden a este departamento son catalogadas por reposición. Hoy en día se busca la mejora continua en todos los servicios de salud y el departamento de Banco de Sangre no es la excepción, al contrario, el departamento busca mejorar la calidad de atención de los donantes, para generar una

participación continua de los mismos hacia la donación de sangre y captación de nuevas personas que deseen apoyar a esta práctica.

Mantener reservas de sangre es una acción esencial para un buen funcionamiento en los sistemas de salud, pero las reservas dependen de las personas que solidariamente van a donar o reponer sangre, no existe ningún sustituto sintético para esta, la única fuente es la humana. Los departamentos de Banco de Sangre, dependen enteramente de los donantes para tener reservas y proveer de sangre y sus derivados a todos los pacientes que la requieran y entregarlos en el momento oportuno.

El personal y colaboradores que estén en contacto con los donantes deben demostrar calidad en la atención al donante, con el fin de que este tenga una participación continua en la donación de sangre.

El personal del Banco de Sangre debe tener conocimiento y dominio del tema, debe tener una comunicación efectiva, ser amistoso, profesional y entrenada, su actitud es importante, debe ser objetivo durante la entrevista, evitando hacer juicios sobre la información que el donante le proporciona, lo que contribuirá a una percepción pública positiva que ayude a asegurar el éxito en la captación de donantes. (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2014, p.9), por lo cual es importante que se brinde un trato y atención de calidad al donante de sangre, proporcionándoles confianza y seguridad. El personal de Banco de Sangre, constituye un pilar fundamental en las estrategias de recolección de sangre por medio de la donación, esto gracias a su empatía y profesionalismo para proporcionar un buen servicio hacia los donantes.

En base a lo anterior surge la siguiente interrogante ¿Qué opinión tienen los donantes de sangre acerca de la calidad ofrecida por el personal del departamento de Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente?

Justificación

El presente estudio pretende identificar la opinión de los donantes que acuden al departamento de Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente, durante el mes de junio del año en curso y a través de los resultados obtenidos el departamento podrá implementar estrategias para mejorar la calidad en el trato a los donantes como también conocer la renuencia de estos a donar en este departamento.

Teniendo en cuenta que la opinión y percepción de cada persona que acude al departamento es distinta y, que el comportamiento de cada donante durante su permanencia es único. La atención se debe centrar en el donador de forma personalizada teniendo una comunicación abierta, escucha activa, respeto a la privacidad y dignidad del donador.

Al terminar esta investigación y al dar a conocer los resultados de las entrevistas se pretende exponer los puntos fuertes del departamento con relación a la atención a los donantes. Los puntos que aún hay que fortalecer según la opinión de los donadores, aplicando el conocimiento adquirido para garantizar y aumentar la calidad en la atención, incentivando al donador a través del buen trato su constante participación a la donación e incluso que este pueda transmitir el deseo a la demás población.

El departamento de Banco de Sangre, al identificar las estrategias de mejora continua logrará fidelizar nuevos donantes sanguíneos obteniendo consecuentemente un mejor suministro de unidades y podrá cubrir todas las necesidades de salud de la población que acude a esta institución.

También contribuirá a que el personal que labora en este departamento conozca qué aspectos individuales pueden ser fortalecidos con relación a la atención a los donadores y, que estrategias están implementándose, concientizándolos a través de los resultados obtenidos, de igual forma valorizar el trabajo que cada uno realiza día a día.

El trabajo de investigación tendrá múltiples beneficiarios, iniciando con los donadores ya que se fortalecerá la calidad en su atención, también el departamento porque al fortalecer e innovar estrategias fidelizaran a sus donantes, como también generar la disposición de más personas a la donación y principalmente a la población que acude al centro asistencial ya que existirán las adecuadas y suficientes reservas sanguíneas que se suministrarán en el momento oportuno.

Objetivos de Investigación

Objetivo General

Evaluar la calidad en la atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente durante el mes de junio del 2024.

Objetivos Específicos

Identificar a través de una entrevista el grado de satisfacción del donante con respecto a la calidad de atención durante todo el proceso de donación.

Describir las necesidades prioritarias de los donantes durante su permanencia en el departamento de Banco de Sangre.

Medir la intención del donante en cuanto a su renuencia a la donación.

Socializar los resultados obtenidos a los jefes del departamento de Banco de Sangre presentando un manual de atención de calidad hacia los donadores.

Hipótesis

Hipótesis de Investigación

¿Existe el 70 % de satisfacción del donante con respecto a la calidad brindada en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente, durante el mes de junio del 2024?

Hipótesis Nula

No existe el 70 % de satisfacción del donante con respecto a la calidad brindada en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente, durante el mes de junio del 2024.

Fundamento Teórico

Antecedentes

Historia del Hospital Regional de Occidente

El Hospital Regional de Occidente, se encuentra ubicado aproximadamente a 200 km, de la capital del país, específicamente en la cabecera departamental de Quetzaltenango, conocida popularmente como Xela, esta fue fundada en 1845, se encuentra en un valle montañoso del país de Guatemala, aproximadamente a 2300 metros sobre el nivel del mar.

Xela es catalogada como la segunda capital del país, debido a su crecimiento económico, social, cultural y político.

El Hospital Regional de Occidente “San Juan de Dios” está ubicado dentro de la ciudad de Quetzaltenango, zona 8, en este centro hospitalario se brinda atención a pacientes de todo el occidente, este nosocomio cuenta con 23 servicios médicos y diversas especialidades.

Al brindar atención a todos los pacientes referidos del área occidental es considerado el tercer hospital más importante a nivel nacional, por detrás del Hospital Roosevelt y Hospital General San Juan De Dios. Ambos ubicados en la ciudad capital. Debido al crecimiento y las necesidades que representara el crecimiento exponencial de la región del occidente del país

Uso Terapéutico de la Sangre

“La sangre ha sido motivo de sentimientos místicos y de cuestionamientos acerca de su función en el cuerpo humano y de su relación con la conservación de la vida” (Rodríguez Moyado, Quintanar Garcia, & Mejía Arregui, 2014, p.7)

La historia de la sangre se remonta a la antigüedad y subyace en la historia de la medicina y la civilización.

La historia de la sangre es la de la metamorfosis de un líquido que se transformó simbólicamente, cuando la sociedad aprendió a extraerlo, fraccionarlo, almacenarlo y aplicarlo.

Las primeras transfusiones de sangre se atribuyen al médico británico Richard Lower, quien al parecer realizó transfusiones de sangre de animal a animal y de animal a humano ya en 1665.

En los inicios de la década de 1960, aparecieron en el mercado las bolsas de plástico múltiples. Esto impulsó el progreso de la terapéutica con sangre, al permitir la separación y el uso específico del componente de la sangre en déficit. El empleo de concentrados plaquetarios significó una reducción del 55% del riesgo de muerte por hemorragia (de 67 a 37% en pacientes con leucemias agudas). (Rodríguez Moyado Et al 2014, p.7)

“El uso apropiado de la sangre y productos sanguíneos seguros para tratar aquellas condiciones que pueden conllevar a morbilidad significativa o mortalidad y que no pueden ser prevenidas o manejadas efectivamente por ningún otro medio” (Organización Mundial de la Salud, 2001, p.9)

Transfusiones en Guatemala

Según el Decreto número 87-97: Ley De Servicios de Medicina Transfusional y Bancos de Sangre.

Artículo 1: De la sangre Humana y Derivados.

Se declara de interés público toda actividad relacionada con la obtención, donación, conservación, procesamiento, transfusión y suministro de sangre humana y de sus componentes y derivados, así como su distribución y fraccionamiento.

Artículo 5: De su Utilización.

La sangre humana sólo podrá ser utilizada para el tratamiento de seres humanos e investigaciones científicas.

Artículo 6: De la fuente de la Sangre

La única fuente para aprovisionamiento de sangre, para fines terapéuticos y de investigación, es el ser humano.

Artículo 7: De los Donantes.

A efectos de esta ley, se considera donantes de sangre a toda persona comprendida entre los 18 a los 55 años, que cede voluntaria, libre y gratuitamente su sangre, salvo excepciones en que podría extenderse el límite de edad a criterio del profesional médico, hematólogo o especialista en medicina transfusional, director del Servicio de Medicina Transfusional y Bancos de Sangre actuante, en forma y cantidad que indique la prescripción médica en cada oportunidad.

Artículo 8: De la Selección de los Donantes.

Los donantes deberán ser seleccionados conforme los requisitos, normas y técnicas que se establecen en su reglamento, con el fin de preservar la salud, tanto del donante como del receptor.

Artículo 9: De la Donación

Para los efectos de esta ley, la donación de sangre es el acto por medio del cual una persona en buen estado de salud, que se denomina donante, cede en forma libre, voluntaria y gratuita, parte de su sangre para ser utilizada en seres humanos con fines terapéuticos o de investigación científica.

Artículo 13: De la Conservación de la Sangre

La sangre y sus derivados deben ser conservados en condiciones de esterilidad, estabilidad y almacenamiento, de acuerdo con la técnica y mecanismo que determinen las más modernas normas sanitarias.

Artículo 16: De la Definición del Fraccionamiento

Para los efectos de esta ley, se comprende por fraccionamiento la separación de los diferentes componentes sanguíneos. Este proceso sólo se realizará en plantas de

fraccionamiento que deberán ser utilizadas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Artículo 18: De los Productos del Fraccionamiento

Los productos obtenidos por el proceso de fraccionamiento por los servicios de medicina transfusional y bancos de sangre autorizados podrán ser requeridos por los centros asistenciales del Estado o instituciones privadas, de acuerdo con los aranceles establecidos, para fines terapéuticos y de investigación.

Artículo 39: De la Prohibición

Se prohíbe la venta, compra, exportación y toda forma de comercialización de sangre y sus derivados.

Áreas del Banco de sangre

Unidad de Recepción de Donadores y Atención al Donante

El objetivo de esta unidad es regular la captación de datos del donante, la donación, coordinar las acciones que se lleven a cabo para prevenir, corregir o mejorar la atención del servicio. Supervisar y verificar que se logre la atención a todos los donantes y verificar las acciones del personal. (Sandoval Magallanes, Chavez Mayol, Bejar Ramirez, y Garcia Flores, 2014, p. 33)

Tamizaje

El objetivo de esta unidad es la coordinación y realización de todos los exámenes necesarios para la realización de Grupos Sanguíneos, Biometrías hemáticas o Hematologías, realizar los exámenes serológicos exigidos por la ley y pruebas especiales. Verificar el Uso de sistema de gestión de la calidad y operativo apegándose a la normatividad exigida por la ley. (Sandoval Magallanes, Et al, 2014, p. 28)

Separación y/o Fraccionamiento de Componentes

Separar la sangre obtenida del donante, para obtener los diferentes componentes de la sangre, con la finalidad de controlar y mejorar los sistemas de producción de los componentes de la sangre iniciando en la selección del donante de sangre total y de fracciones específicas obtenidas por aféresis. (Sandoval Magallanes, et al, 2014, p.31)

Personal Administrativo

“Apoyar y coordinar las labores administrativas del personal para el mejor funcionamiento del Servicio y atención a los usuarios” (Sandoval Magallanes, Et al, 2014)

Almacenamiento de Componentes

El almacenamiento y conservación de la sangre y de sus componentes varía debido al anticoagulante empleado para la recolección y de las características propias de cada componente. El equipo útil para estos fines incluye refrigeradores y congeladores construidos específicamente para uso en bancos de sangre. Esto implica conservar límites de temperatura medidos en el interior de cada aparato y sistema de registro continuo de estas temperaturas y de alarma, que avisan de rebasamiento de la temperatura mínima o máxima. (Rodríguez Moyado, et al, 2014, p.37)

Criterios de Selección de Donantes

Según el Decreto número 87-97: Ley De Servicios de Medicina Transfusional Y Bancos de Sangre.

Consentimiento Informado

La donación de sangre no implica riesgos, sin embargo, por el rigor de la técnica de atención, las personas pueden tener accidentes y atribuírselo a una incorrecta praxis o algún error en la metodología en la extracción, en la selección.

El candidato para donar debe recibir una explicación por parte del personal de banco de sangre que realiza el personal de Banco de Sangre.

“El donador que fue aceptado debe ser informado sobre el proceso de donación y las posibles reacciones post donación” (Ministerio e Salud Publica y Asistencia Social, 2014, p. 36).

Flebotomía y su Registro

“Con el fin de que la sangre tenga la calidad óptima para su uso terapéutico, se deben buenas técnicas para una punción venosa eficaz ya que es impórtate parcial el calibre de la vena y su elasticidad” (Rodríguez Moyado, et al, 2014, p.31).

La identificación precisa de la sangre y de los componentes obtenidos de esta es obligada. Para ello, el banco de sangre debe contar con esquema y textos concisos que expliquen la secuencia del proceso de la atención del candidato a donador. (Rodríguez Moyado, et al, 2014, p.31)

Donación

Concepto de Donación de Sangre

El acto por medio del cual una persona en buen estado de salud, que se denomina donante, cede de forma libre, voluntaria y gratuita, parte de su sangre para ser utilizada en seres humanos con fines terapéuticos o de investigación científica. (Congreso de la República de Guatemala., 1997. p.7)

Procedimiento

Para una punción eficaz, es importante examinar cuidadosamente las venas del pliegue del codo, mediante palpación, para apreciar el calibre, la elasticidad de la pared venosa, su profundidad en relación con la piel y las estructuras anatómicas del entorno, para distinguir la arteria cubital y la estructura muscular en la parte interna

de esta se ubican la arteria cubital y el nervio mediano, elementos que deben cuidarse para evitar su punción accidental. (Rodríguez Moyado, et al, 2014, p.32)

Diferimiento

“Proceso por el cual se debe informar al donador la razón por la que será rechazado y el tiempo en que puede volver a donar o si ya no podrá ser aceptado como donador” (Ministerio e Salud Publica y Asistencia Social, 2014, p.36)

Protección al Donante.

La protección de los donantes contra posibles riesgos es de particular importancia. Las discusiones sobre la ética de la donación y el uso de material biológico a menudo se centran en las reglas que rigen el consentimiento, la protección de los datos personales y varios aspectos legales, mientras que se presta relativamente poca atención a los riesgos físicos para las personas. Hay momentos en los que los riesgos físicos requieren un mayor nivel de vigilancia que otros tipos de riesgo que, aunque significativos, no representan un riesgo físico. (Petrini, 2014)

Clasificación de Donante

Donante Voluntario

“Es aquella persona que libre, voluntaria y gratuitamente se presenta al banco de sangre para donar una unidad de sangre o algunos de sus componentes sin receptor específico” (Ministerio de Salud Publica y Asistencia Social, 2014, p.13).

Donante de Reposición

“Es aquella persona que libre, voluntaria 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” (Ministerio e Salud Publica y Asistencia Social, 2014, p.13).

Donante Dirigido

“Es aquella persona que dona sangre o cualquiera de sus componentes para un receptor específico” (Ministerio e Salud Publica y Asistencia Social, 2014, p.13)

Selección del Donante

La selección de los donantes es un procedimiento importante siendo una de las primeras fases de aceptación o diferimiento de los candidatos a donación. En esta fase se cataloga al candidato como optimo a realizar el proceso o se le indica cuando podrá hacerlo, o en otro caso se le indica que nunca será apto para este procedimiento. Es importante que desde el inicio del proceso los candidatos conozcan la importancia de la donación, los requisitos básicos para la donación e información sobre el proceso dentro de una unidad hospitalaria, con la finalidad de que ellos predispongan su disponibilidad para completar la donación.

Según el Ministerio de Salud Presidencia de la Nacion Argentina, indica que:

Inmediatamente antes de cada donación, los donantes serán evaluados para un reconocimiento de su estado de salud. Se utiliza para ello un cuestionario que se responde por medio de una entrevista realizada por personal sanitario adecuadamente entrenado para ello, que incluye todos los factores importantes que ayuden a identificar a las personas cuya donación pueda suponer un riesgo para su salud o para los demás. (2016, p.11)

Se estima, en base a la información de 28 países del Caribe y Latinoamérica, que más de 1,2 millones de donantes potenciales fueron diferidos en el año 2005. Si la encuesta que se realiza a los donantes requiere un promedio de 15 minutos, el personal de los servicios de sangre invirtió 1.200 horas, cada día de trabajo entrevistando a personas que no están en condiciones de donar sangre. Además, aquellos donantes a los que se consideró aptos para donar presentaron alta probabilidad de ser portadores de infecciones que son potencialmente transmisibles por transfusión, (la media nacional de donantes reactivos fue de 3.11%, con un intervalo de 0.03% a 11.00%). Al riesgo de la

seguridad del suministro de sangre, se agrega una pérdida de US\$ 13.4, millones en insumos utilizados en la colecta y procesamiento de las 230.000 unidades descartadas en 2005, debido a que fueron encontradas reactivas en las pruebas de laboratorio.

Según la Organización Panamericana de la Salud en el 2009, indica que:

El estancamiento en la proporción de donantes voluntarios de sangre en el nivel regional, la alta proporción de donantes diferidos, la alta prevalencia de marcadores de enfermedades infecciosas, indican claramente que los procesos que involucran la captación y selección de donantes necesitan ser mejorados. (p. 3).

Requerimientos Básicos para la Donación

Según los Criterios de Selección de Donantes de Sangre del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social del Gobierno de Guatemala, presenta los siguientes aspectos básicos que han de tomarse en consideración previo a la donación sanguínea.

Edad

Se considera donadores de sangre a toda persona comprendida entre los 18 a los 55 años de edad, salvo excepciones en que podrá extenderse el límite de edad a criterio del profesional médico Hematólogo o especialista en medicina transfusional, Director del Servicio de Medicina Transfusional y Bancos de Sangre actuante, en forma y cantidad que indique la prescripción médica en cada oportunidad. (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2014, p. 14)

Peso

Igual o mayor a 110 libras pueden donar 450 +/- 50 mililitros (ml), pero no más del 12% de la volemia estimada, incluyendo las muestras para procesamiento. En caso de los donadores que pesan menos de 110 libras, podrían extraerse hasta 300 ml sin necesidad de reducir el anticoagulante de la bolsa de 450 ml. Las unidades que contienen entre 300 y 450 ml de sangre deben rotularse como “unidad de bajo volumen: _____ ml”.

Si se recolectan menos de 300ml, se disminuye el anticoagulante en forma proporcional, enviando el excedente a una bolsa satélite y sellando la tubuladura. (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2014, p. 17)

Frecuencia de Donaciones

“Se recomienda que la frecuencia de donación no exceda cuatro veces al año para los hombres y tres veces al año para las mujeres. En caso de Plaquetoféresis no debe exceder de 24 veces año” (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2014, p.20).

Apariencia del Donante

Todo donador al momento de la entrevista deberá dar la impresión de que goza de buena salud, que desea ayudar a otro. Si se queja de dolor, tos persistente, dolor de garganta, gripe o síntomas de influenza, cefalea, náuseas o nerviosismo extremo, estos síntomas conformarán parámetros para ser diferido temporalmente de la donación y orientarle para que regrese al desaparecer los síntomas, siempre y cuando el resto de preguntas de entrevista no muestren otro impedimento. (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2014, p.21)

Pulso y Tensión Arterial

Se reconoce que la medida de la presión arterial puede estar sujeta a distintas variables, pero como una guía, el rango aceptable será:

1º. Presión Sistólica entre 100 y 140 mm Hg.

2º. Presión Diastólica entre 60 y 90 mm Hg.

El pulso debe ser regular, no menos de 60 ni más de 100 pulsaciones por minuto, los atletas con alta tolerancia al ejercicio pueden tener frecuencias más bajas. Este parámetro está sujeto a evaluación médica. En el caso que los rangos de presión arterial y pulso no sean aceptables, antes de diferir, se deberá realizar una segunda

determinación de los mismos después que la persona candidata ha descansado por 10 minutos. En caso que los datos continúen bajos o altos, la persona deberá diferirse temporalmente hasta que se normalice y referirla al médico. (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2014, p.17)

Hemoglobina y Hematocrito

Antes de la donación es necesario determinar el valor de la hemoglobina (Hb) y/o hematocrito (Ht), de una muestra de sangre obtenida a través de una punción digital o venosa, utilizando métodos cualitativos o cuantitativos. La punción digital es utilizada y deberá efectuarse tratando de que el procedimiento sea lo menos traumático posible, pues es un factor importante a la hora que el donador quiera decidir convertirse en un donador a repetición o habitual. “Niveles mínimos de Hemoglobina (Hb) y Hematocrito (Ht), para la aceptabilidad de Donante de Sangre”. Mujer: Hb: 12.5 g/dl y Ht: 38%, Hombre: Hb: 13.5 g/dl y Ht: 40%. (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2014, p.18)

Régimen de Comidas

No es necesario que el donante este en ayuna para evitar el desarrollo de reacciones durante y después de la donación. Los donadores deberían de ser informados antes de la colecta de evitar el consumo de alimentos ricos en grasas el día de la donación con el fin de evitar hiperlipemia que puede interferir con las pruebas de tamizaje y enmascarar posible contaminación bacteriana y/o deterioro de la unidad. Se debe verificar que la persona candidata haya consumido al menos 500 mL (aprox. 16 onz) de agua, esta práctica reduce el porcentaje de reacciones adversas y promueve la interacción cordial entre el personal del banco de sangre y las personas candidatas a donar. (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2014, p.22)

Lugar de Punción y Toma de Muestra

La sangre puede ser obtenida de una vena firme en un área, usualmente el espacio ante cubital, que esté libre de lesiones en la piel. Deben inspeccionarse ambos brazos para descartar evidencia de uso de drogas, enfermedades de la piel, o cicatrices. Se coloca un torniquete para hacer la vena más prominente, una vez seleccionada, se libera el torniquete para preparar el sitio de punción. (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2014. P.47)

Ética y Calidad en los Servicios de Sangre

Cinco Principios de la Ética Biomédica

Dignidad

Un ser humano posee el derecho inherente a ser valorado y a recibir un tratamiento ético. (Sociedad Internacional de Transfusión Sanguínea., 2017, p.2) La sangre donada debe considerarse un "bien común" para garantizar la dignidad del donante y de su donación y no como una mercancía para otros fines. Por lo tanto, el establecimiento y la gestión de un Servicio de Transfusión Sanguínea debería basarse en principios sin ánimo de lucro. (Sociedad Internacional de Transfusión Sanguínea, 2017, P.5)

Autonomía

El principio de autonomía exige el respeto a la capacidad de decisión de las personas, y el derecho a que se respete su voluntad, en aquellas cuestiones que se refieren a ellas mismas (Fisterra, 2009), La selección de donantes de sangre debería basarse en datos científicos actuales, aceptados y revisados periódicamente. La capacidad de donar no debería restringirse de forma innecesaria y los criterios de donación de sangre no deberían basarse en género, raza, nacionalidad, religión, orientación sexual o clase social. (Sociedad Internacional de Transfusión Sanguínea., 2017, P. 5-6)

No Maleficencia

El principio de no-maleficencia hace referencia a la obligación de no infringir daño intencionadamente. Este principio se inscribe en la tradición de la máxima clásica *primum non nocere* («lo primero no dañar») (APARISI, Scielo, 2010). Este principio solicita «no dañar». Una persona daña a otra cuando lesiona los intereses de ésta. Estos intereses pueden considerarse de manera amplia como son los referidos a la reputación, la propiedad, la privacidad o la libertad y las reglas típicas referidas al principio de no-maleficencia son las siguientes: No mate. No cause dolor o sufrimiento a otros. No incapacite a otros. No ofenda a otros. No prive a otros de aquello que aprecian en la vida (APARISI, Scielo, 2010, p. 125)

El donante debe otorgar expresamente el consentimiento a la donación de sangre. El consentimiento debe ser informado. El consentimiento informado debería incluir: conocimiento de todos los riesgos conocidos asociados a la donación, del posterior uso legítimo de la donación y de cómo la información correspondiente al donante y a la donación se tratará de manera confidencial. Cuando proceda, el consentimiento debería incluir información sobre la posible comercialización de los productos derivados de la donación y si la donación puede utilizarse para investigación, control de calidad o cualquier otro fin. (Sociedad Internacional de Transfusión Sanguínea., 2017, p.4).

La información proporcionada por el donante y generada en relación con el donante (ejemplo, resultados de análisis), debe tratarse de manera confidencial. Debería informarse al donante de manera anticipada de la divulgación de esta información. (Sociedad Internacional de Transfusión Sanguínea., 2017, p. 4).

Beneficencia

Si la no-maleficencia consiste en no causar daño a otros, la beneficencia consiste en prevenir este, eliminarlo o hacer el bien a otros. Mientras que la no-maleficencia implica la ausencia de acción, la beneficencia incluye siempre ésta. En el lenguaje habitual, la beneficencia hace referencia a actos de buena voluntad, amabilidad, caridad, altruismo, amor o humanidad. La beneficencia puede comprenderse, de manera general, como todo tipo de acción que tiene por finalidad el bien de otros. (APARISI, Scielo, 2010, p.126).

“Los criterios de selección de donantes deben aplicarse para proteger la salud de los receptores y de los donantes. Debe informarse a los donantes de su responsabilidad de no perjudicar al receptor” (Sociedad Internacional de Transfusión Sanguínea., 2017, p.4).

Justicia

Las desigualdades en el acceso al cuidado de la salud y el incremento de los costes de estos cuidados han ocasionado en el ámbito de la sanidad el debate sobre la justicia social, una injusticia se produce cuando se le niega a una persona el bien al que tiene derecho o no se distribuyen las cargas equitativamente. (APARISI, Scielo, 2010, p. 127)

La sangre y los hemoderivados deben considerarse un recurso público. El acceso a los productos debe basarse en la necesidad clínica, teniendo en cuenta la capacidad general del sistema sanitario local. Debería evitarse la discriminación basada en factores como lo recursos de los pacientes. (Sociedad Internacional de Transfusión Sanguínea., 2017, p. 6)

Calidad

La Organización Mundial de la Salud, brinda la siguiente definición de calidad;

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud

deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. (2024)

Por otra parte la Organización Panamericana de la Salud nos define la calidad como;

La calidad de la atención en la prestación de servicios de salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos. El logro de estos atributos viene determinado por la disponibilidad de los servicios y su adecuada organización y gestión. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios, exige la transformación y el fortalecimiento de los sistemas de salud. (2021)

La eliminación de las fronteras, las facilidades de transporte y el gran desarrollo de las comunicaciones han traído como consecuencia lógica una mayor competencia en la provisión de bienes y servicios, esta nueva realidad, conocida como globalización, ha generado una imperiosa necesidad de comprender y adaptarse a los requisitos del mercado.

Resulta entonces que la organización se ve obligada a producir más y mejor y, para ello, debe comprender que el cliente tiene que estar en el centro de sus objetivos. El cliente exige todo: precios competitivos, bienes (medicinas) y, servicios de calidad. En este contexto el concepto de calidad total aparece como la herramienta que, al tiempo que nos permite entrar en la competencia, nos habilita para ser competitivos.

La noción de competitividad es aplicable tanto a una empresa comercial como a un servicio de sangre. No obstante, durante años los servicios de sangre han sido identificados como meras instituciones que realizaban una actividad relacionada con la salud. Es necesario reconocer que hoy en día tal percepción ha cambiado, y actividades como la obtención y procesamiento de la sangre han pasado a vincularse con buenas

prácticas de manufactura que históricamente han estado asociadas a la industria farmacéutica.

El servicio de sangre se ocupa de generar productos biológicos y distribuirlos a los servicios de transfusión. Se trata luego de una organización que presta sus servicios tanto al donante de sangre como a los servicios de transfusiones hospitalarios. En esta situación, las exigencias de la salud y la seguridad, así como los requisitos legales y las leyes del mercado, obligan a los servicios de sangre a incorporar el concepto de calidad total en sus rutinas diarias. (Organización Panamericana de la Salud, S.f. , p. 5)

De acuerdo con la Norma Oficial Mexicana NOM-253-SSA1-2012, para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos, el sistema de calidad total, se define como un conjunto de políticas, objetivos, procesos, documentos y recursos que conducen a asegurar la calidad, no sólo del producto sino de la organización considerándolo como un todo. (Centro Nacional de Transfusión Sanguínea, Secretaría de Salud. , 2023, p.8)

Gestión de la Calidad en el Área de Atención a Donantes

Los donantes de sangre requieren una atención especial con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Las necesidades y expectativas se expresan en la determinación de la atención y, frecuentemente se denominan requisitos en la atención al candidato a donante.

Los requisitos de atención al donante pueden ser determinados por el candidato a donar de forma individual o por la propia organización. En cualquier caso, este es finalmente quien determina la aceptabilidad del servicio. Dado que las necesidades y expectativas de los donantes son variadas debido a las presiones competitivas y los avances técnicos, los servicios de Banco de Sangre deben optimizar de manera continua su atención y la rapidez de sus procedimientos.

Principios de Gestión de la Calidad

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la calidad total entre otras disciplinas de gestión. Se han identificado ocho principios que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño. (Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A. C. , 2008, p. viii)

Enfoque al Cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Participación del Personal

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y, su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Enfoque Basado en Procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque de Sistema para la Gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Mejora Continua

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisión

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Relaciones Mutuamente Beneficiosas con el Proveedor

Una organización y sus proveedores son interdependientes y, una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de normas NMX-CC-IMNC.

(Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A. C. , 2008. P. viii - ix)

Enfoque de Sistemas de Gestión de la Calidad total.

Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de esta naturaleza comprende diferentes etapas tales como: Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas. Establecer la política y objetivos de la calidad total de la organización, determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad. Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad. Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso. Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso. Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas. Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad total. Este enfoque también puede aplicarse

para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad total ya existente. (Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A. C. , 2008, p.2)

Política y Objetivos de la Calidad total.

El objetivo de la política de calidad total y objetivos de atención al donante es establecer un punto de referencia para la atención al donante.

Ambos personas deciden los resultados deseados y utilizan sus recursos para dirigir el servicio de Banco de Sangre.

La política de calidad total, sobre la atención a los candidatos a donantes de sangre y los donantes proporciona un marco de referencia para establecer y evaluar objetivos de calidad total, para donantes de sangre.

La excelencia en la atención de los candidatos a donantes de sangre debe estar relacionada con la política y el compromiso de mejora continua.

El logro de los objetivos de calidad total en cuanto a la atención de los candidatos a donantes y donantes de sangre en relación a la atención de estos, puede mejorar el servicio a los donantes y usuarios del Banco de Sangre, así como la satisfacción y la confianza de las partes interesadas.

Protección al Donante

Todos los donantes deben recibir información clara y accesible antes de su donación, referente a: Los riesgos potenciales para ellos de donar sangre o plasma, El uso previsto de su donación, ¿Quién podría beneficiarse de su donación? incluidos los beneficios para la salud de los pacientes, los beneficios para el establecimiento de sangre, la industria del plasma y, para cualquier otra parte que facilite la donación. (International Society of Blood Transfusion , 2011)

“La identidad del donante, su información personal y médica se mantendrán privadas y confidenciales de acuerdo con las directrices, legislaciones pertinentes”, (International Society of Blood Transfusion , 2011).

“La salud del donante no debe verse comprometida por su donación”, (International Society of Blood Transfusion , 2011).

El altruismo y el respeto por la dignidad intrínseca de cada persona son, por lo tanto, valores fundamentales en la ética de la donación y, como es el caso de los otros valores en juego, tienen que transformarse en criterios operativos. Los principios generales establecidos en varios documentos por el Consejo de Nuffield, así como algunas de sus indicaciones, por controvertidas que sean, serán de gran ayuda para identificar los criterios generales. (Sociedad Internacional de Transfusión Sanguínea., 2017)

Proceso de Cambio

Cualquier iniciativa para modernizar una organización debe ponerse en práctica mediante un proceso de “reingeniería”, que se define como un cambio de pensamiento y un rediseño radical de los procedimientos de una organización para mejorar sustancialmente en materia de eficiencia, calidad total del servicio y costos.

Es importante comprender que, a pesar de que el cambio realizado en una parte del sistema tiene un impacto certero sobre las demás, rara vez se logra una transformación de estas dimensiones cuando se actúa solamente sobre partes o puntos individuales. Es necesario que la acción abarque a todo el sistema, en otras palabras, lo que debe cambiar es la cultura de la organización y no sólo una de sus piezas. (Organización Panamericana de la Salud, S.f. , p. 7)

Cambio en los Servicios de Sangre

La Organización Panamericana de la Salud, indica el proceso de cambio en los Bancos de Sangre.

En cuanto genera productos biológicos, el servicio de sangre posee características idénticas a las de un fabricante: Tiene un responsable (que es el director) y, debe cumplir con las buenas prácticas de manufactura. Es necesario reconocer y asumir este nuevo rol de "fabricante", representa un gran desafío para la actividad del servicio. Bajo la luz de este concepto, los donantes voluntarios se transforman en una fuente de materia prima (para la fabricación), aunque se trata de una materia prima particular, pues su provisión involucra a seres humanos.

También significa que todos los procesos por los que atraviesa la sangre (recolección, tipificación, tamizaje, rotulado, procesamiento y almacenamiento), están obligados a regirse por las buenas prácticas de manufactura, siendo imprescindible contar con un sistema de calidad que disponga de procedimientos operativos y sus especificaciones para minimizar los errores. (S.f. , pág. 9)

Dimensiones de la Calidad

Elementos Tangibles

Son aspectos físicos que el usuario percibe de la institución como material de comunicación, personal, equipos, instalaciones, comodidad y limpieza.

Capacidad de Respuesta

Es un servicio rápido y oportuno en un tiempo aceptable para el usuario y brindando respuestas de alta calidad total.

Fiabilidad

Es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

- Seguridad Inspirar confianza en el personal de atención de salud al demostrar, conocimiento, privacidad, cortesía, habilidades de comunicación..
- Empatía; Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, comprender y prestar atención (cortesía, amabilidad, respeto,

gestionar, solucionar sus reclamos y sugerencias). (Romero y Vilcatoma, 2023, págs. 32,33)

Normas de Calidad total.

Se puede definir a una norma como una regla o estándar de desempeño, que es aceptado y considerado prescriptivo por una sociedad. Existen varios modelos de sistemas o normas de calidad que pueden aplicarse a los servicios de sangre;

La norma internacional ISO-9000, constituye el origen de los modelos de calidad total, vigentes y es aplicable a cualquier producto, industria o servicio. La ISO-9000 define 20 elementos del sistema de calidad total, los cuales aseguran que una organización cuenta con este sistema, que está documentado y es efectivo. Este proceso comienza con una certificación y continúa con auditorías periódicas que la confirman. Tiene la ventaja de que puede ser aplicada a cualquier tipo de organización, es ampliamente reconocida y establece un punto de referencia para la comparación de distintas organizaciones. Todos los demás sistemas de calidad están fundados en la norma ISO-9000, con sus diferencias de acuerdo a las actividades específicas de una industria determinada, (servicios de sangre, entidades de salud pública, laboratorios, etc.).

La AABB Standards for Blood Banks and Transfusion Services. Esta es una norma de la Asociación Americana de Bancos de Sangre y forma parte de los requerimientos de acreditación en Estados Unidos. También ha sido adoptada como guía o norma por otros países.

La Organización Panamericana de la Salud, con los Estándares de Trabajo para Bancos de Sangre, (segunda edición, publicación número 7 de la serie Medicamentos Esenciales y Tecnología). Estos estándares están basados en el sistema ISO-9000, con la colaboración de la AABB, validados por el Comité Consultivo Ad-Hoc de Bancos de

Sangre de la OPS, revisados por un grupo mixto de trabajo, con representación de los programas nacionales de sangre de América Latina.

La Food and Drug Administration (FDA), cuyas normas tienen carácter legal y regulatorio en Estados Unidos. Estas normas están constituidas por varias leyes que rigen la gestión de servicios de sangre, la manufactura de componentes de sangre (GMPS) y los sistemas de calidad total en el sector de la salud.

El NCCLS-GP-26-A (National Committee for Clinical Laboratory Standards), que funciona como un modelo de calidad total para el sector de la salud basado en la ISO-9000, que adapta sus especificaciones a los requerimientos y características de los laboratorios clínicos. (Organización Panamericana de la Salud, S.F. , p. 14)

Artículos Científicos

Susana Lorenzo, en el artículo, “Hacia nuevos planteamientos de calidad total. El paciente como coprotagonista. Informe sespas 2008”, dice que la relación médico-paciente, sufre una transformación radical en las últimas décadas es un hecho evidente, que refleja en el campo sanitario, la evolución que sufren las relaciones sociales y el auge de los derechos individuales. Así, desde una situación inicial en la que el médico, siempre obligado por el principio de beneficencia, era el decisor fundamental, hemos pasado a una relación centrada en la capacidad de decisión del paciente, quien, utilizando una información suficiente y adecuada, dispone de la facultad de decidir sobre su propia salud. (Lorenzo, 2008).

Parodi-Idema et al. En el artículo “Expectativas y percepciones de calidad de servicios en pacientes de atención dental en un municipio de Chile” dice que, en el sector de servicios de salud, la calidad se mide usualmente según el modelo de las discrepancias; modelo que sugiere que la diferencia entre las expectativas generadas en los usuarios y sus percepciones respecto al servicio recibido por un proveedor específico, constituyen una medida de la calidad total en el

servicio. La que habitualmente se mide a través de un instrumento de medición de la calidad total, de los servicios conocido como Servqual (Parodi.Lema, 2018).

Tratados Internacionales

Protocolo Adicional a la Convención sobre los Derechos Humanos y la Biomedicina Relativa al Trasplante de Órganos y Tejidos de Origen Humano (ETS No. 186)

El objetivo de este Protocolo es proteger la dignidad y la integridad humanas, así como los derechos y libertades fundamentales, frente a los avances científicos y médicos.

El Protocolo Adicional contiene principios generales y disposiciones específicas con respecto al trasplante de órganos y tejidos de origen humano con fines terapéuticos.

Los principios generales establecidos en el Protocolo Adicional incluyen el acceso equitativo a los servicios de trasplante para los pacientes, normas transparentes para la asignación de órganos, las normas de salud y seguridad, la prohibición de la ganancia financiera por parte de los donantes y la necesidad de que los donantes, los receptores, los profesionales de la salud y el público estén debidamente informados.

Las disposiciones específicas cubren la extracción de órganos de personas vivas y fallecidas, el uso de los órganos y tejidos extraídos, la prohibición de ganancias financieras, la confidencialidad y las sanciones y la compensación.
(Council Of Europe, 2002)

Entrevista

“La entrevista se define como una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa, para recabar datos”. (Diaz , 2013, p. 3)

Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales la define como “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto”.

Se argumenta que la entrevista es más eficaz que el cuestionario porque obtiene información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles.

La entrevista es ventajosa principalmente en los estudios descriptivos y en las fases de exploración, así como para diseñar instrumentos de recolección de datos (la entrevista en la investigación cualitativa, independientemente del modelo que se decida emplear, se caracteriza por los siguientes elementos: tiene como propósito obtener información en relación con un tema determinado; se busca que la información recabada sea lo más precisa posible, se pretende conseguir los significados que los informantes atribuyen a los temas en cuestión, el entrevistador debe mantener una actitud activa durante el desarrollo de la entrevista, en la que la interpretación sea continua con la finalidad de obtener una comprensión profunda del discurso del entrevistado). Con frecuencia la entrevista se complementa con otras técnicas de acuerdo a la naturaleza específica de la investigación. (Diaz , 2013, p. 163)

Tipos de Entrevista

La clasificación más usual de las entrevistas de acuerdo a su planeación corresponde a tres tipos:

- Entrevistas estructuradas o enfocadas: las preguntas se fijan de antemano, con un determinado orden y contiene un conjunto de categorías u opciones para que el sujeto elija. Se aplica en forma rígida a todos los sujetos del estudio. Tiene la ventaja de la sistematización, la cual facilita la clasificación y análisis, asimismo, presenta una alta objetividad y confiabilidad. Su desventaja es la falta de flexibilidad

que conlleva la falta de adaptación al sujeto que se entrevista y una menor profundidad en el análisis.

- Entrevistas semiestructuradas: presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos.

- Entrevistas no estructuradas: son más informales, más flexibles y se planean de manera tal, que pueden adaptarse a los sujetos y a las condiciones. Los sujetos tienen la libertad de ir más allá de las preguntas y pueden desviarse del plan original. Su desventaja es que puede presentar lagunas de la información necesaria en la investigación. (Díaz , 2013, p. 163)

Fases de la Entrevista

Con base en la clasificación mencionada se identifica que cada tipo de entrevista tiene su peculiaridad, sin embargo, en el momento de su desarrollo se presentan determinados momentos homogéneos. Estos momentos o fases de la entrevista son los siguientes.

- Primera fase: preparación. Es el momento previo a la entrevista, en el cual se planifican los aspectos organizativos de la misma como son los objetivos, redacción de preguntas guía y convocatoria.

- Segunda fase: apertura. Es la fase cuando se está con el entrevistado en el lugar de la cita, en el que se plantean los objetivos que se pretenden con la entrevista, el tiempo de duración. También, es el momento oportuno para solicitar el consentimiento de grabar o filmar la conversación.

- Tercera fase: desarrollo. Constituye el núcleo de la entrevista, en el que se intercambia información siguiendo la guía de preguntas con flexibilidad. Es cuando el entrevistador hace uso de sus recursos para obtener la información que se requiere.
- Cuarta fase: cierre. Es el momento en el que conviene anticipar el final de la entrevista para que el entrevistado recapitule mentalmente lo que ha dicho y provocar en él la oportunidad de que profundice o exprese ideas que no ha mencionado. Se hace una síntesis de la conversación para puntualizar la información obtenida y finalmente se agradece al entrevistado su participación en el estudio. (Díaz , 2013, p. 164)

Ventajas de la Entrevista

Díaz nos establece las siguientes ventajas de emplear el proceso de entrevista;

Amplio espectro de aplicación, ya que es posible averiguar hechos no observables como pueden ser: significados, motivos, puntos de vista, opiniones, insinuaciones, valoraciones, emociones, etc. No se somete a limitaciones espacio-temporales: debido a que es posible preguntar por hechos pasados y también por situaciones planeadas para el futuro. Posibilidad de centrar el tema, es decir, orientarse hacia un objetivo determinado o centrarlas en un tema específico. Observación propia y ajena, porque da la posibilidad de averiguar tanto informaciones propias (opiniones, motivos, motivaciones del comportamiento, etc.), como observaciones realizadas referentes a un suceso o a otra persona. (2013, p. 165)

Metodología

Modelo / enfoque de Investigación

La investigación es de tipo cuantitativa ya que a través de la entrevista a los donadores se medirá el grado de percepción en cuanto a la calidad de atención de los donadores.

La investigación cuantitativa se caracteriza por ser objetiva y deductiva, producto de los diferentes procesos experimentales que pueden ser medibles, su objeto de estudio permite realizar proyecciones, generalizaciones o relaciones en una población o entre poblaciones a través de inferencias estadísticas establecidas en una muestra. (Babatava Nova, 2017, p.)

Nivel de la investigación

Descriptivo; ya que describe la percepción del donante dentro de una circunstancia temporal y geográfica acerca de la calidad en que lo atienden en el departamento de Banco de Sangre. Describir frecuencias ya que trabajamos con variables categóricas, se estiman parámetros con intervalos de confianza siendo el alfa de cronbach el utilizado.

Diseño de investigación

Descriptivo, la investigación pretende estudiar a una sola población y describir la frecuencia del problema o aptitudes que el personal técnico profesional del departamento de Banco de Sangre esté presentando, posteriormente generan cambios en el grado calidad total en el que se atienden a los donantes.

Prospectivo, la investigación es de tipo prospectivo, los datos se tomarán en un punto temporal en concreto siendo los días hábiles del mes de junio del presente año el tiempo estipulado para la recolección de la información.

Transversal, la información que pretende obtener la investigación solo se recopilará una sola vez por lo que la medición de las variables será única.

Observacional, se cataloga como observacional, no se tiene control sobre el fenómeno a estudiar siendo en esta investigación la calidad de atención a los donantes que brinda el departamento de Banco de Sangre.

Método de Investigación

Descriptivo, se evaluará las características y percepción de la calidad total ofrecida por el personal del departamento de Banco de Sangre, con el objetivo de buscar el comportamiento adecuado para tratar a los donadores.

Técnicas de Investigación

Entrevista, esta herramienta se diseña con el fin de medir las características de una población a través de métodos estadísticos, con estos se logrará transmitir de una manera numérica lo que se está observando, logrando así llegar a conclusiones específicas, generales y repetibles. La entrevista tiene como base la escala de Likert siendo este un método utilizado para evaluar la opinión y actitudes de las personas acerca de un servicio. En esta investigación a través de la escala de Likert se pretende conocer la percepción de los donantes acerca de la atención de calidad total, que brinda el departamento de Banco de Sangre, dando a cada respuesta un valor. Bueno, equivale a tres, regular, equivale a dos y mal equivale a uno. Utilizándose de igual forma el alfa de cronbach como un método para verificar la confiabilidad interna de las preguntas que la entrevista posee.

Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach, es una medida estadística utilizada para evaluar la confiabilidad interna de un conjunto de preguntas o ítems en un cuestionario. En otras palabras, nos ayuda a medir cuán consistentes y relacionadas entre sí, son las preguntas en una escala de medición. Evalúa la consistencia interna de un conjunto de preguntas en un cuestionario. Si las preguntas están relacionadas entre sí y miden el mismo constructo, se espera obtener un alto coeficiente Alfa, indicando alta confiabilidad interna. (QuestionPro, 2024)

Varianza

La varianza es una medida de dispersión que representa la variabilidad de una serie de datos con respecto a su media. Formalmente, se calcula como la suma de los cuadrados de los residuos dividida por las observaciones totales del estudio. (QuestionPro, 2024)

Procedimiento para calcular el alfa de cron Bach

Paso 1

Transformar las Respuestas literarias en un orden creciente de puntaje numérico.

Tabla 1

Asignación numérica a cada respuesta

Respuesta	Puntaje
Bueno	3
Regular	2
Malo	1

Nota: Se les asigno un valor a cada respuesta de los diez ítems del instrumento. Elaboración propia para el estudio titulado Evaluación de la calidad en la atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente.

Paso 2

Definir cuantos ítems se le preguntaron a cada encuestado y cuantos encuestados Hubieron.

Tabla 2

Resumen de ítems del instrumento y muestra del estudio

Ítems del instrumento	Entrevistados
10	300

Nota: el número de ítems del instrumento corresponde al número de preguntas que se le realizo a cada donador, completando al finalizar el trabajo de campo a trescientos donadores. Elaboración propia para el estudio titulado Evaluación de la calidad, en la atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente.

Paso 3

Encontrar la varianza de cada ítem. Utilizar la fórmula de VAR.P en Excel, seleccionando las 300 respuestas, para que se sumen y luego se dividan entre 300. Repitiendo el resultado con los 10 ítems y sus respectivas respuestas.

Figura 1

Varianza de cada ítem

	B	C	D
1	Encuestados	¿Cómo considera que fue la atención de la secretaria o recepcionista que tomó sus datos generales?	¿Como considera usted la tecnología que el departamento de Banco de Sangre ha implementado para el proceso de donación?
275	274	3	3
276	275	3	3
277	276	3	3
278	277	3	3
279	278	3	3
280	279	3	3
281	280	2	3
282	281	3	3
283	282	3	3
284	283	3	3
285	284	3	2
286	285	3	3
287	286	3	3
288	287	3	3
289	288	3	3
290	289	3	3
291	290	3	3
292	291	3	3
293	292	3	2
294	293	3	3
295	294	3	3
296	295	3	3
297	296	3	3
298	297	3	3
299	298	3	3
300	299	3	3
301	300	3	3
302			
303	Varianza	=VAR.P(C2:C301)	0.10
304	Sumatoria de Varianzas		
305	Varianza de la suma de los ítems.		
306			
307			
308			
309			
310	α :	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario.	0.74
311	K:	Número de ítems del instrumento	10
312	$\sum_{i=1}^k$	Sumatoria de las varianzas de los ítems	1.27
313	σ_x^2	Varianza total del instrumento.	3.79

Fuente: Elaboración propia para el estudio titulado. Evaluación de la calidad total, I en atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente.

Paso 4

Encontrar la sumatoria de todas las varianzas. Utilizar la formula = SUMAR en Excel para sumar las varianzas de los 10 ítems.

Figura 2

Sumatoria de Varianzas

302										
303	Varianza		0.07	0.10	0.05	0.07	0.05	0.20	0.19	0.20
304	Sumatoria de Varianzas	=SUMA(C303:L303)								
305	Varianza de la suma de los ítems.									3.79
306										
307										
308										
309										
310	α :	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario.		0.74						
311	K :	Número de ítems del instrumento		10						
312	$\sum_{i=1}^k$	Sumatoria de las varianzas de los ítems		1.27						
313	σ_x^2	Varianza total del instrumento.		3.79						
314										
315										
316		$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma_{y_i}^2}{\sigma_x^2} \right)$								
317										
318										
319		Donde:								
320										
321										
322										
323										
324										
325										
326										
327										
328										

Fuente: Elaboración propia para el estudio titulado Evaluación de la calidad total, en la atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente. Brandon García y Pedro Rodas (2024) Paso 5

Encontrar la Varianza de la suma de los ítems. Aplicar la formula = SUMAR de forma horizontal con la finalidad de obtener el puntaje total de cada entrevista.

Figura 3

Sumatoria de cada entrevistado

Encuestados	¿Cómo considera que fue la atención de la secretaria o recepcionista que tomó sus datos generales?	¿Como considera usted la tecnología que el departamento de Banco de Sangre ha implementado para el proceso de donación?	¿Cómo considera que fue la atención que el personal le brindó al realizar la entrevista?	¿Cómo considera que fue la atención del personal que realizó la toma de muestras?	¿Cómo considera usted, la capacidad del personal de Banco de Sangre para garantizar una donación segura?	¿Como considera que es la información brindada acerca del proceso de donación dentro del departamento de Banco de Sangre?	¿Cómo considera el tiempo durante todo el proceso de donación?	¿Cómo califica las instalaciones del departamento Banco de Sangre?	¿Cómo considera usted, el ingreso a este hospital y la accesibilidad al departamento de Banco de Sangre?	El departamento de Banco de Sangre atiende de lunes a viernes de 07.00 a 17.00 hrs, Sábados de 07.00 a 15:00 hrs y Domingos solo se atenderán grupos raros y aféresis plaquetaria. ¿Cómo considera usted los horarios y días que atiende el departamento de Banco de Sangre?	Suma
1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	=SUMA(C2:L2)

Fuente: Elaboración propia para el estudio titulado Evaluación de la calidad total, en la atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente. Brandon García y Pedro Rodas (2024)

Posterior a eso utilizar la formula = VAR.P para obtener la varianza de todas las sumatorias de los encuestados.

Figura 4

304	Sumatoria de Varianzas	
305	Varianza de la suma de los ítems.	=VAR.P(M2:M301)

Varianza de la suma de los ítems

Fuente: Elaboración propia para el estudio titulado Evaluación de la calidad total en la atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente. Brandon García y Pedro Rodas (2024)

Paso 6

Calcular el alfa de Cronbach.

Figura 5

Formula del alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma_{y_i}^2}{\sigma_x^2} \right)$$

Donde:

- k es el número de ítems o preguntas en el cuestionario.
- $\sigma_{y_i}^2$ es la varianza de la puntuación del ítem i .
- σ_x^2 es la varianza total de las puntuaciones de todos los ítems.

Fuente: Formula del alfa de Cronbach tomado de (Ortega, 2024)

Para iniciar la fórmula del alfa de Cronbach se utiliza el número de ítems del instrumento, dentro de 1 menos el número de ítems del instrumento. Multiplicado por 1 menos la sumatoria de las varianzas de los ítems dividido la varianza total del instrumento.

Paso 7

Interpretación del Alfa de Cronbach: Al realizar los cálculos el Alfa de Cronbach da como resultado 0.74 y según la interpretación es una encuesta con un Excelente grado de confiabilidad.

Tabla 3*Rangos de confiabilidad del alfa de Cronbach*

Rango	Confiabilidad
0.53 o menor	Confiabilidad Nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad Baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Más que confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Fuente: Rango de confiabilidad de Cronbach tomado de (Ortega, 2024)

Universo de Estudio, Selección y Tamaño de Muestra

1. Territorial: El estudio de tesis se efectuó en el departamento de Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente, ubicado en la cabecera departamental de Quetzaltenango, Municipio de Quetzaltenango, del país de Guatemala.
2. Población: Todos los donadores que completaron el proceso de donación en el departamento de Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente.
3. Temporal: Se efectuó la recolección de datos durante los días hábiles del mes de junio de 2024.
4. Tamaño de la Muestra: Durante el mes en el departamento de Banco de Sangre, llegan a donar aproximadamente 300 donantes como mínimo según análisis de la estadística que el servicio de banco de sangre remite al Programa Nacional de Medicina transfusional y, Banco de Sangre, por lo que se considera como muestra a 300 donantes de sangre entre hombres y mujeres.

Criterios de Inclusión

1. Toda persona que complete el proceso de donación al departamento de Banco de Sangre, del Hospital Regional de Occidente durante el mes de mayo del 2024.
2. Donantes que acepten el consentimiento informado y voluntariamente respondan a la entrevista.
3. Donante que al ser analfabeta acepte participar en la investigación por medio de una entrevista.

Criterios de exclusión

1. Toda persona que asista a donar. Aféresis plaquetaria en el departamento de Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente.
2. Toda persona que sea diferida del departamento de Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente.
3. Toda persona que no acepte el consentimiento informado.

Procedimiento Para la Recolección de Información, Instrumentos a Utilizar y Métodos para el Control de Calidad de los Datos

1. El procedimiento de recolección de datos se realizará por medio de una entrevista, que consta de 10 preguntas en las cuales se evalúan 5 dimensiones las cuales son: Elementos tangibles, Seguridad, Empatía, Fiabilidad, Calidad.
2. Todas las entrevistas se realizarán en la plataforma de Google Forms, serán recolectadas en 2 Ipads con conexión a internet.
3. Todos los datos serán recaudados de forma anónima y por conveniencia, en el frontispicio del departamento de Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente.

Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el método de Likert, usando su método estadístico a través del alfa de Cronbach evidenciando el nivel de confiabilidad que posee la encuesta.

4. El instrumento una vez que fue validado, se realizó un programa piloto para observar la receptividad y confirmar la confianza de la misma.
5. El instrumento tuvo una aplicación de 1 mes para la participación de los donantes, el cual no implicó un tiempo mayor a los 10 minutos con cada donante.

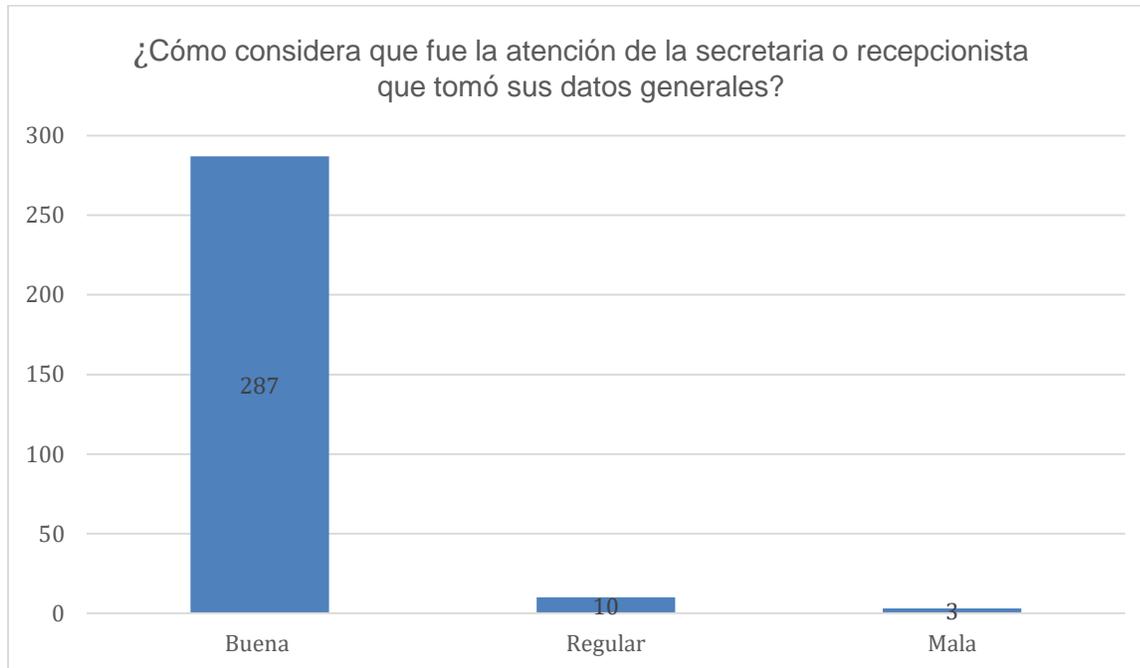
Procedimientos para Garantizar Aspectos Éticos

La entrevista se realizará a todos los donadores que acepten el consentimiento informado, explicándoles que es opcional realizar mencionado proceso. Se les brindará una breve explicación del contenido de la entrevista y el tiempo aproximado de dicho procedimiento.

Resultados

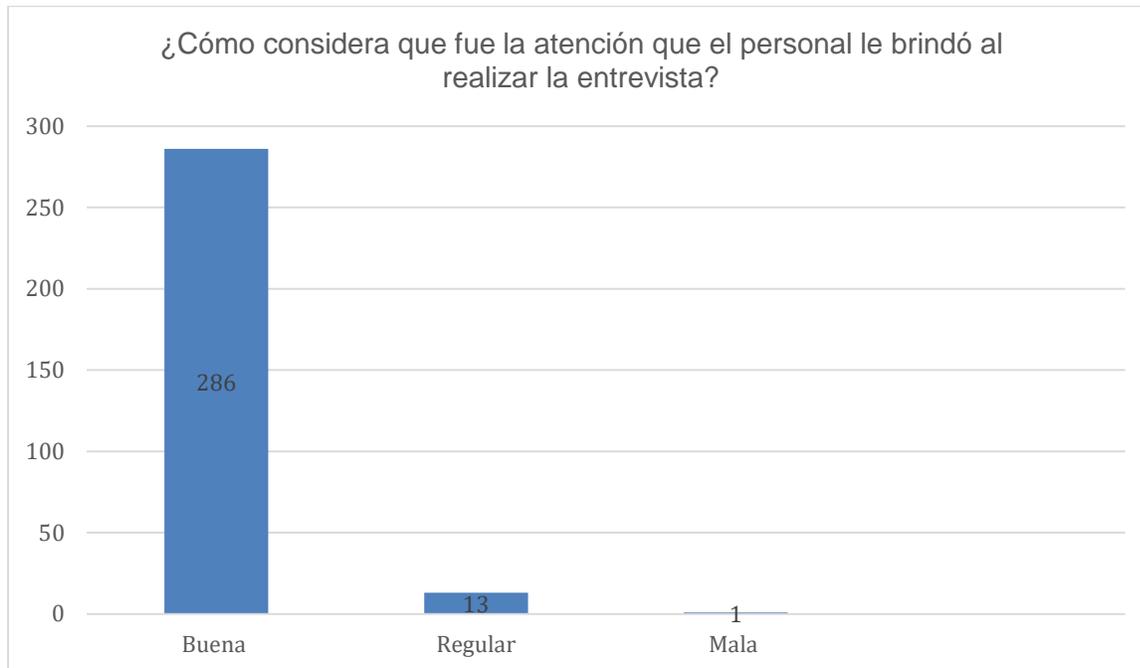
Grafico 1

Atención de la secretaria o recepcionista que tomó los datos generales



Fuente: Elaboración propia para el estudio titulado “Evaluación de la calidad en la atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente”.

Los resultados indican que 287 (95.7%), donadores califican como buena la atención de la secretaria o recepcionista al momento de tomar sus datos generales, 10 (3.3%), donadores indican que la atención fue regular y 3 (1%), donadores indicaron que la atención fue mala.

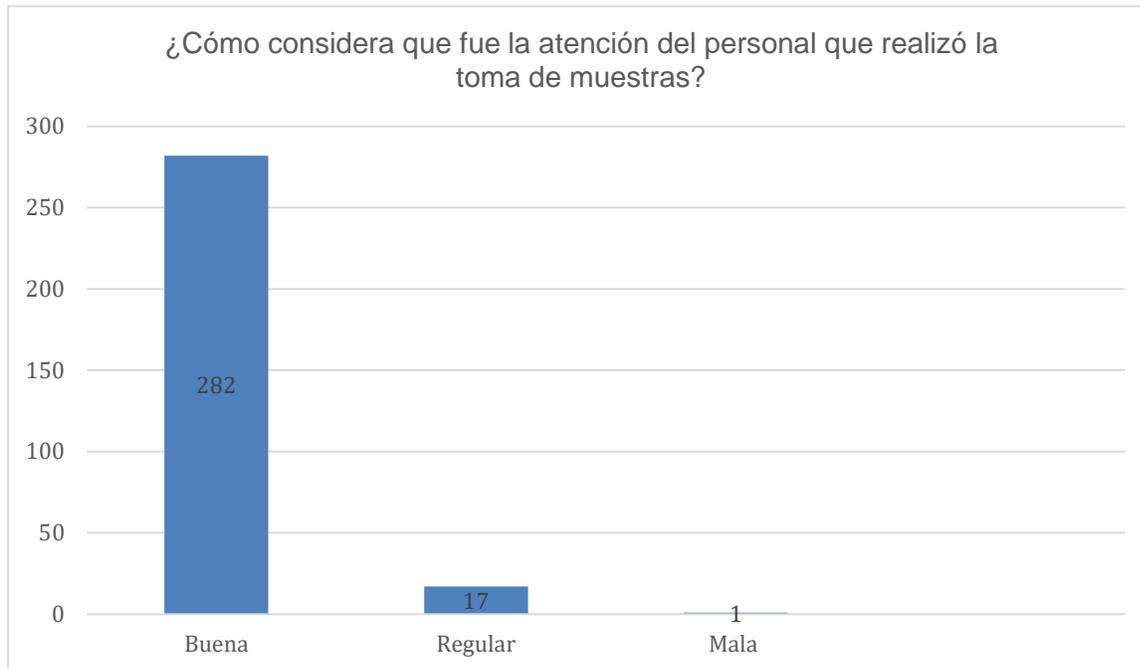
Grafico 2*Atención del personal que realiza la entrevista*

Fuente: Elaboración propia para el estudio titulado “Evaluación de la calidad en la atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente”.

Los resultados indican que 286 (95.4%), donadores califican como buena la atención del personal que le realizó la entrevista, 13 (4.3%), donadores indican que la atención fue regular y 1 (0.3%), donador indicó que la atención fue mala.

Grafico 3

Atención del personal que tomó la muestra sanguínea

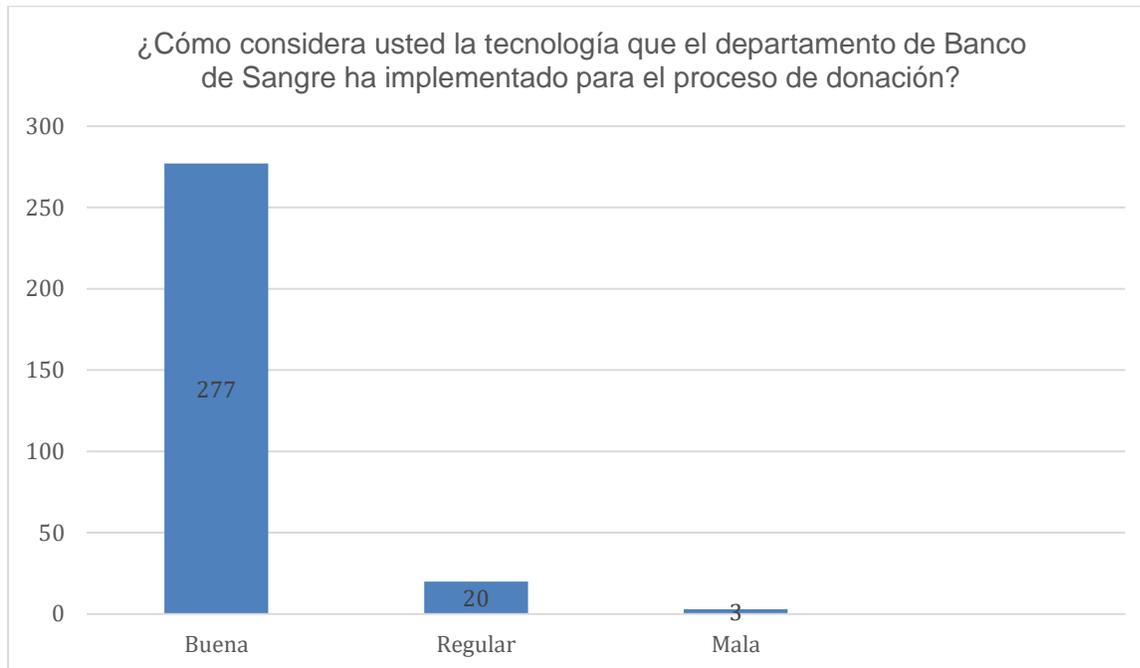


Fuente: Elaboración propia para el estudio titulado “Evaluación de la calidad en la atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente”.

Los resultados indican que 282 (94%), donadores califican como buena la atención del personal que les extrajo la muestra sanguínea, 17 (5.7%), donadores indican que la atención fue regular y 1 (0.3%), donador indicó que la atención fue mala.

Grafico 4

Tecnología que el departamento de Banco de Sangre ha implementado

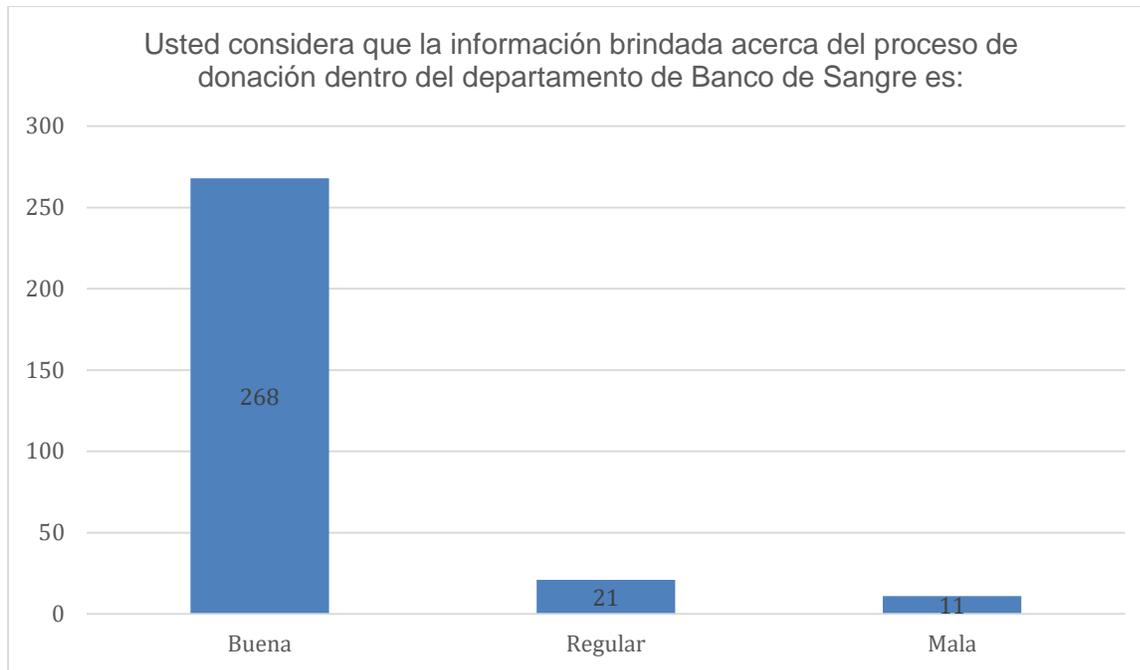


Fuente: Elaboración propia para el estudio titulado “Evaluación de la calidad en la atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente”.

Los resultados indican que 277 (92.3%), donadores califican como buena la tecnología que el departamento de Banco de Sangre ha implementado durante el proceso de donación, 20 (6.7%), donadores indican que la tecnología es regular y 3 (1%), donadores indicaron que la tecnología es mala.

Grafico 5

Información brindada acerca del proceso de donación.

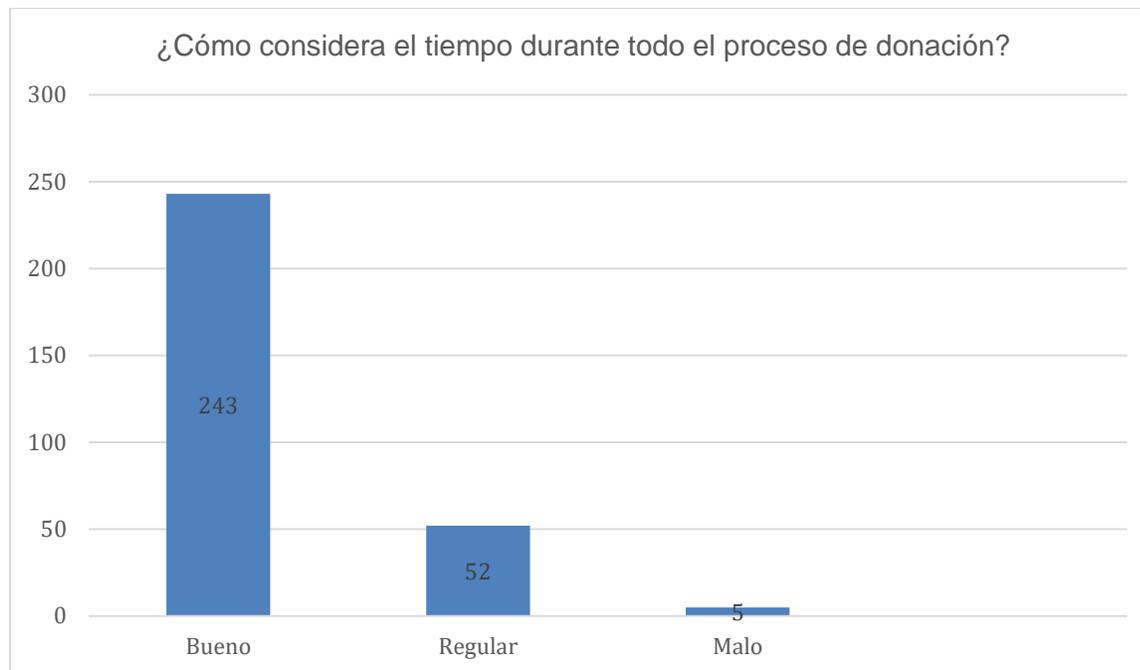


Fuente: Elaboración propia para el estudio titulado “Evaluación de la calidad en la atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente”.

Los resultados indican que 268 (89.3%), donadores califican como buena la Información que brinda el departamento del Banco de Sangre acerca del proceso de donación, 21(6.6%) donadores indican que la información es regular y 11 (3.7%), donadores indicaron que la información es mala.

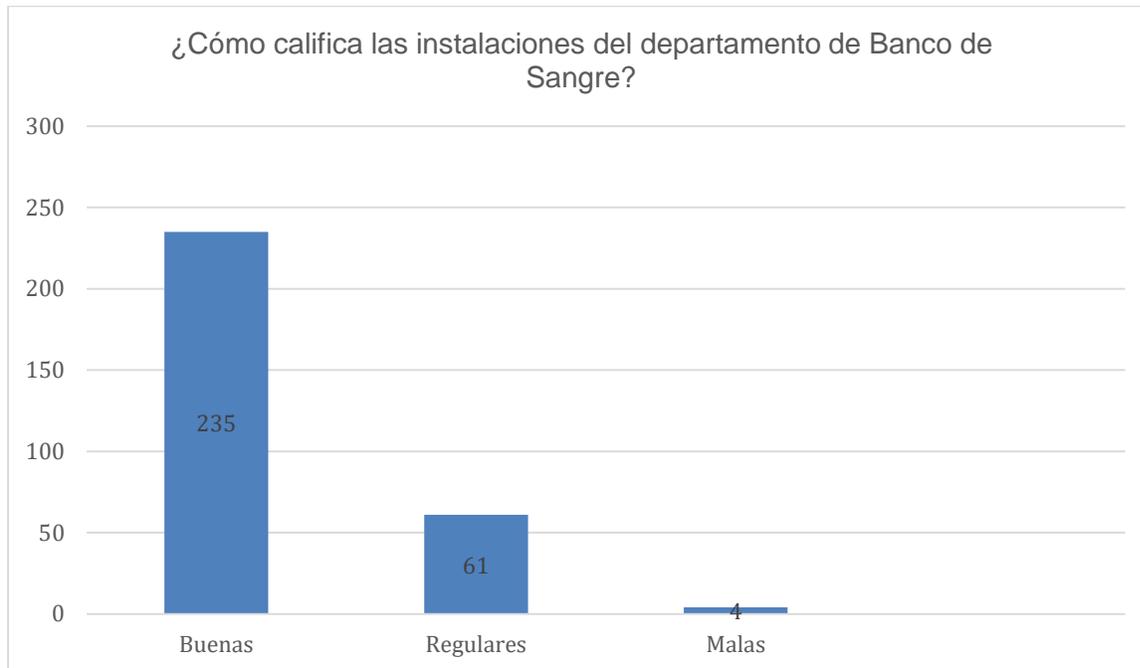
Grafico 6

Tiempo durante el proceso de donación.



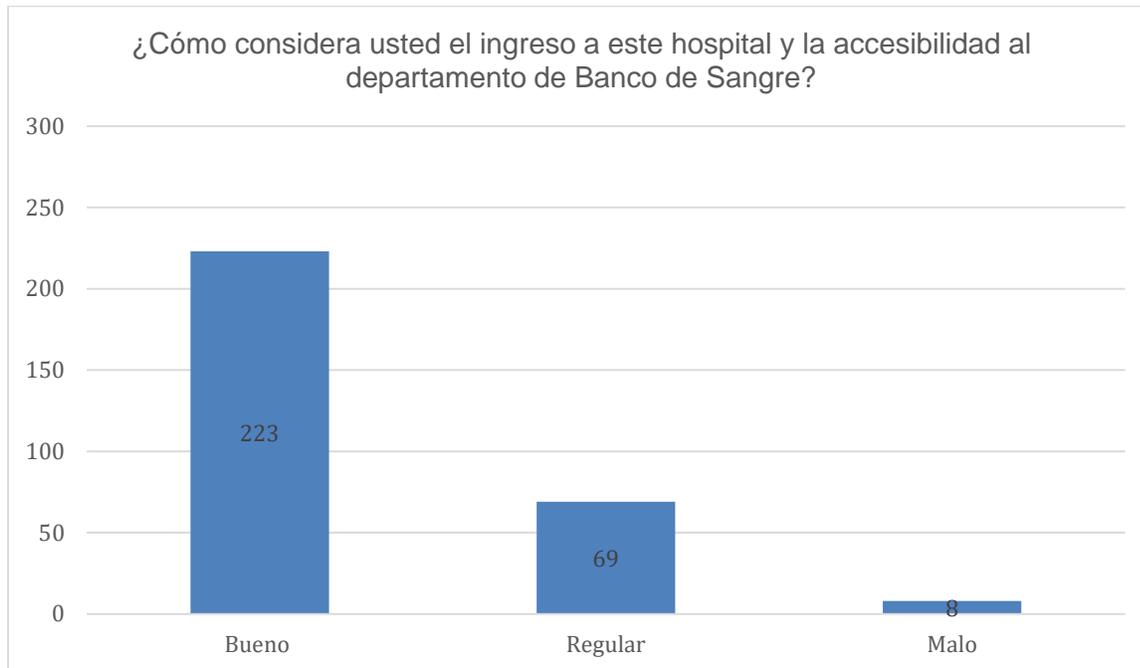
Fuente: Elaboración propia para el estudio titulado “Evaluación de la calidad en la atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente”.

Los resultados indican que 243 (81%), donadores califican como bueno el tiempo que permanecieron en el departamento durante todo el proceso de donación, 52 (17.3%), donadores indican que el tiempo es regular y 5 (1.7%), donadores indicaron que el tiempo es malo.

Grafica 7*Instalaciones del departamento de Banco de Sangre*

Fuente: Elaboración propia para el estudio titulado “Evaluación de la calidad en la atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente”.

Los resultados indican que 235 (78.4%), donadores califican como buenas las instalaciones del departamento de Banco de Sangre, 61 (20.3%), donadores indican que las instalaciones son regulares y 4 (1.3%), donadores indicaron que las instalaciones son malas.

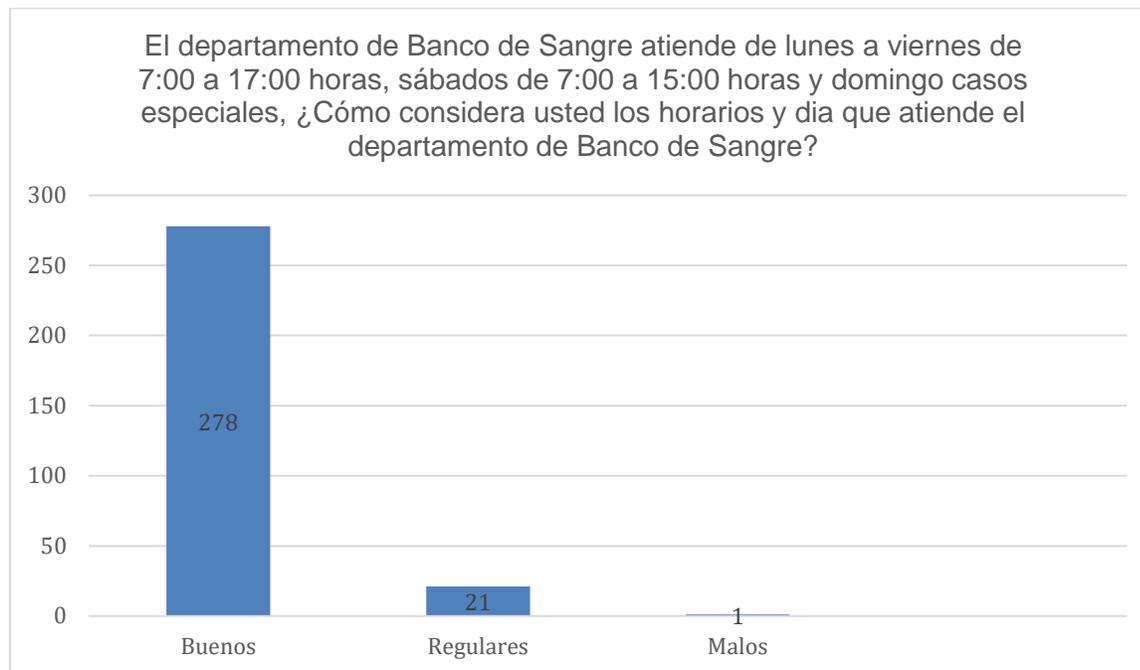
Grafico 8*Ingreso al hospital y la accesibilidad al departamento de Banco de Sangre*

Fuente: Elaboración propia para el estudio titulado “Evaluación de la calidad en la atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente”.

Los resultados indican que 223 (74.3%), donadores califican como bueno el ingreso al hospital y la accesibilidad al departamento de Banco de Sangre, 69 (23%), donadores indican que el ingreso es regular y 8 (2.7%) donadores indicaron que el ingreso es malo.

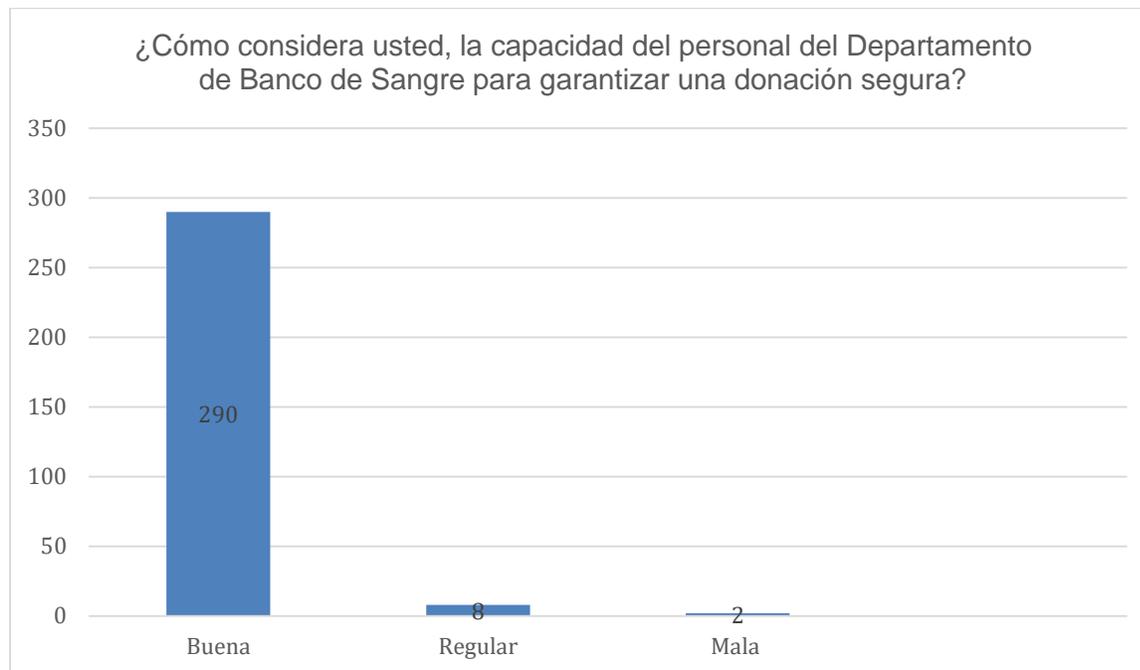
Grafico 9

Horarios y días de atención del departamento de Banco de Sangre



Fuente: Elaboración propia para el estudio titulado “Evaluación de la calidad en la atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente”.

Los resultados indican que 278 (92.67%), donadores califican como bueno los horarios y días de atención que el departamento brinda, 21 (7%), donadores indican que los horarios y días de atención es regular y 1 (0.3%), donador indicó que los horarios y días de atención son malos.

Grafico 10*Capacidad del personal para garantizar una donación segura*

Fuente: Elaboración propia para el estudio titulado “Evaluación de la calidad total, en la atención al donador en el Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente” 2024.

Los resultados indican que 290 (96.7%), donadores califican como buena la capacidad del departamento del Banco de Sangre para garantizar una donación segura, 8 (2.7%), donadores indican que la capacidad del personal es regular y 2 (0.6%), donadores indicaron que la capacidad del personal es mala.

Discusión de Resultados

En la presente investigación se evaluó la calidad de atención a los donadores que el departamento de Banco de Sangre ofrece, a continuación, se presenta el análisis de la entrevista aplicada a 300 donadores que acudieron a este departamento el mes de junio del año en curso ubicado en el Hospital Regional de Occidente. La entrevista se les realizó a los donadores que a través de un consentimiento informado accedieron a dar su percepción de satisfacción del servicio que el departamento ofrece.

Gómez a través del artículo titulado “La importancia de la formación del recurso humano en salud” indica qué;

El capital humano capacitado, independientemente del área o disciplina del conocimiento en el que se encuentre inmersa su actividad laboral, incrementando el acervo intelectual de un país o de una región, ejerce una gran influencia sobre la productividad y, capacidad de desarrollo, una población preparada es un activo importante en la adaptación a los cambios continuos, la generación de nuevos conocimientos y una fuente creadora de recursos propios para la solución de problemas específicos. El capital humano en salud deberá ser caracterizado por altos niveles educativos y con suficientes destrezas, principalmente capacidad creativa, la cual le permita crear innovar y utilizar el conocimiento disponible. (2006, p. 503)

Dentro de la entrevista las primeras tres preguntas se relacionan a la atención del recurso humano que el departamento posee. Evidenciando la gráfica 1 los resultados acerca de la calidad de la atención de la secretaria o recepcionista que tomó los datos generales de cada uno de los donadores, teniendo como resultados a 287 donantes que equivalen al 95.7 % de la muestra, indicando que la atención es buena, 10 donantes equivalentes al 3.3 % indican que la atención es regular y 3 donantes equivalentes al 1%, indican que la atención es mala. Es importante considerar que la etapa pre analítica de la donación es muy importante siendo en este momento

donde la psicología del donante juega un papel fundamental, generando confianza, seguridad y motivación en los candidatos a donación, siendo este el motivo por el que se evalúa la atención desde su inicio.

La gráfica 2 evalúa la atención del personal que realiza la entrevista a cada donador obteniendo a 286 donadores equivalentes a 95.4 %, indican que la atención en ese momento fue buena, 13 donadores que equivalen al 4.3 % indican que la atención fue regular y 1 donador que equivale al 0.3 % indicó que la atención fue mala.

La gráfica 3 donde se evalúa la atención del personal al momento de tomar la muestra sanguínea indicando 282 donadores que equivalen al 94 % respondieron que la atención fue buena, 17 donadores que equivalen al 5.7 % indican que la atención fue regular y 1 donador equivalente al 0.3 % indicó que la atención fue regular.

Generalizando los resultados de estas preguntas se evidencia un alto porcentaje de donadores donde indicaron que la atención del recurso humano en esas tres fases del proceso de donación fue buena. Asociando los resultados con la hipótesis de la investigación se puede evidenciar que si existe más del 70% de satisfacción de los donantes con respecto a la calidad brindada por el personal del departamento de Banco de Sangre, esto refleja un impacto muy positivo en la percepción de los donantes hacia el trabajo que día a día se realiza por parte del recurso humano.

Un estudio titulado “Evaluación de la calidad en la atención al donador en un banco de sangre de la ciudad de Guatemala, 2017”, obtuvo datos similares sobre la atención del recurso humano evidenciando lo siguiente;

“En general, se observa que la mayoría de donantes tuvo una buena imagen del personal del Banco de Sangre que los atendió, los porcentajes más altos están entre “excelentes” y “buenos”” (Santay, 2018, p. 33).

La tecnología médica juega un papel importante en el cuidado de la salud de los pacientes y de las poblaciones. Los avances tecnológicos a los que hemos asistido en

los últimos años han modificado por completo el panorama de la atención clínica y las posibilidades de intervención en salud pública. (Torres, 2019, p. 92)

La gráfica 4 muestra los resultados de la evaluación de la tecnología que el departamento de Banco de Sangre, ha implementado durante el proceso de donación alificada como buena por 277 donantes equivalentes al 92.3%, catalogada como regular por 20 personas equivalentes al 6.7%, mala por 3 donantes equivalentes al 1%.

Anteriormente, se ha descrito que la atención del personal del sector salud es fundamental, también se menciona que las instalaciones y el recurso material también juega un papel importante, sin embargo, la seguridad con la que se realizan los procesos generan una garantía de la calidad.

La información que se brinda durante el proceso de donación es otro parámetro a evaluarse dentro de la entrevista, donde la gráfica 5 muestra los resultados, obteniendo a 268 donantes equivalentes al 89.3%, indicaron que la información es buena, 21 donantes equivalentes al 7%, respondieron que fue regular y 11 personas equivalentes al 3.7% indicaron que la información es mala, generalizando los resultados de esta gráfica podemos evidenciar que la gran mayoría de donantes están de acuerdo con la información que brinda el departamento durante la donación.

La gráfica 6 muestra los resultados de la evaluación del tiempo que los donantes permanecieron en el departamento durante la donación, indicándonos que 243 donadores equivalentes al 81%, calificaron el tiempo como bueno, 52 donadores equivalentes al 17.3% lo catalogaron como regular y 5 donadores equivalentes al 1.7% lo catalogaron como malo. Estos resultados reflejan un aspecto mayormente positivo considerando que la mayoría de los donadores calificó adecuado el tiempo que permanece en el departamento, observando a través de la investigación que surge un atraso en el proceso de donación cuando la afluencia de donadores es mayor y cuando llegan donadores en diferentes horarios. Comparándose al estudio de Santay que presenta datos aceptables, donde indica que;

“El tiempo de espera para la donación, el 81% de donantes lo considera adecuado mientras 19% lo consideró tardado” (2018, p. 34).

La condición de las instalaciones de los diferentes servicios de Salud, generan impacto en la aceptación o en el rechazo de acudir a estos servicios. La gráfica 7 muestra los resultados sobre la calificación que los donadores que acudieron al departamento le dieron a las instalaciones del mismo, evidenciando que 235 donadores equivalentes al 78.4% expresaron que las instalaciones son buenas, 61 donadores equivalentes al 20.3% dijeron que las instalaciones son regulares y 4 donadores equivalentes al 1.3% expresaron que son malas.

Santay en su estudio expresa los siguientes resultados;

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%), (2018, p. 34).

La gráfica 8 indica los resultados sobre la accesibilidad al hospital y al momento de dirigirse al departamento de Banco de Sangre, donde 223 donadores equivalentes al 74.3% dijeron que la accesibilidad es buena, 69 donadores equivalentes al 23% indicaron que es regular y, 8 donadores equivalentes al 2.7% indicaron que es mala. Algunos factores que desfavorecen el acceso al departamento son que el hospital no cuenta con estacionamiento para pacientes, por lo que dejan sus vehículos lejos del hospital y se les dificulta el acceso, vienen de lugares geográficamente lejanos y también la falta de señalización del departamento, siendo su única forma de ubicarlo, preguntar al personal del hospital.

El horario de atención a los donadores fue otra pauta evaluada donde la gráfica 9 evidencia que 278 donadores equivalentes al 92.7%, indican que los horarios son buenos, 21 donadores equivalentes al 7%, indicaron que los horarios son regulares y 1 donador equivalente al 0.3%, indico que los horarios son malos, generalizando podemos observar la aceptación

positiva de los horarios de atención presto que la mayoría expresaba su satisfacción ya que el horario es mas prolongado esto en comparación a otros centros asistenciales.

La gráfica 10 que muestra los resultados de la evaluación de la capacidad del personal para garantizar una donacion segura, calificada como buena por 290 donantes que equivalen al 96.75, regular por 8 personas que equivalen al 2.7%, y mala por 2 donantes que equivalen al 0.6%.

Al analizar el porcentaje de aceptación de cada pregunta podemos ver que más del 70% considera como bueno cada uno de los aspectos que se evaluarón a través de la entrevista, generalizando esta información es evidente decir que el departamento de Banco de sangre del Hospital Regional de Occidente esta generando una buena perspectiva en relación a la calidad de atención de los usuarios que lo frecuentan.

Conclusiones

Al evaluar la calidad de atención al donador que asistió al departamento de Banco de Sangre del Hospital Regional de Occidente, durante el mes de junio del año en curso, se demostró a través de los resultados de una entrevista que los donadores perciben la atención del personal técnico profesional como de buena calidad.

La hipótesis se confirmó aplicando la escala de Likert como método para validar el estudio, se evidenciándose que el 70% de los donantes expresaron su satisfacción con el departamento y categorizaron como buena la atención que se brinda.

Al identificar las necesidades prioritarias de los donadores se pueden implementar acciones que fomenten la donación renuente, siendo el recurso humano empático un factor clave para fortalecer la relación entre el departamento con los candidatos a donación, identificando a través del estudio otros factores que influyen en la afluencia de los mismos, como la accesibilidad al hospital y al departamento, siendo el resultado catalogado como malo con mayor porcentaje representando el 23% de la muestra total generando mayor rechazo de donadores a este departamento.

La capacidad que brinda el personal para garantizar una donación segura muestra el porcentaje más alto, catalogado como buena representado con el 96.7% de la muestra estudiada y la aceptación positiva de los demás aspectos evaluados evidencia que los donadores, si tuvieran la oportunidad volverían a donar en este departamento.

Se socializaron los resultados obtenidos del estudio a los jefes del departamento de Banco de Sangre, asimismo se entregó un manual de atención de calidad el cual será útil debido a que contiene todos los aspectos importantes que se deben tomar en cuenta para brindar una atención de calidad.

Recomendaciones

Gestionar espacios y/o cubículos que serán útiles para las entrevistas de donadores, esto generará más confianza y confidencialidad al proceso.

Identificarse verbalmente, de preferencia con el gafete de la institución donde labora, esto generará más formalidad de parte del entrevistador y confianza por parte del donador.

El personal técnico profesional debe implementar dentro del departamento de Banco de Sangre técnicas de neurolingüística, lenguaje corporal y de comunicación asertiva que faciliten el traslado de información durante todo el proceso de donación, siendo la técnica del disco rayado de las más empleadas, reconociendo al Hospital Regional de Occidente un centro hospitalario que recibe donadores con diversidad de cultura, idiomas y creencias.

Gestionar a donde corresponda la implementación de un mejor acceso al departamento de Banco de Sangre, generando una mayor accesibilidad a los candidatos a donación que acuden a este centro asistencial.

Anexos

Consentimiento Informado

Estimado participante, a continuación, se le presenta un cuestionario con la finalidad de conocer su opinión acerca de la calidad ofrecida por el servicio del Banco de sangre, Hospital Regional de Occidente. Cada una de las respuestas del presente cuestionario son confidenciales. Serán de utilidad a esta Institución, por lo que agradecemos sinceramente su participación.

Entrevista

Instrucciones: Marque en la pantalla del dispositivo electrónico la calificación que desea brindar:

Explicación de los valores evaluados:

1. Bueno: De valor positivo, acorde con las cualidades que cabe atribuirle por su naturaleza o destino.
2. Regular: Ajustar, reglar o poner en orden algo.
3. Malo: De valor negativo, falta de las cualidades que cabe atribuirle por su naturaleza, función o destino.

Entrevista

Estimado participante, a continuación, le presentamos un cuestionario con la finalidad de conocer su opinión acerca de la calidad ofrecida por el servicio de, Banco de sangre del Hospital Regional de Occidente. Cada una de las preguntas y respuestas del presente cuestionario son confidenciales, serán de utilidad para fines de investigación. Sinceramente le agradecemos su participación.

1. ¿Cómo considera que fue la atención de la secretaria o recepcionista que tomó sus datos generales?

Buena	Regular	Mala
-------	---------	------

2. ¿Cómo considera que fue la atención que el personal le brindó al realizar la entrevista?

Buena	Regular	Mala
-------	---------	------

3. ¿Cómo considera que fue la atención del personal que realizó la toma de muestras?

Buena	Regular	Mala
-------	---------	------

4. ¿Cómo considera usted la tecnología que el departamento de Banco de Sangre ha implementado para el proceso de donación?

Buena	Regular	Mala
-------	---------	------

5. Usted considera que la información brindada acerca del proceso de donación dentro del departamento de Banco de Sangre es;

Buena	Regular	Mala
-------	---------	------

6. ¿Cómo considera el tiempo durante todo el proceso de donación?

Buena	Regular	Mala
-------	---------	------

7. ¿Cómo califica las instalaciones del departamento de Banco de Sangre

Buena	Regular	Mala
-------	---------	------

8. ¿Cómo considera usted, el ingreso a este hospital y la accesibilidad al departamento de Banco de Sangre?

Buena	Regular	Mala
-------	---------	------

9. El servicio de Banco de Sangre atiende de lunes a viernes de 7:00 a 17:00 horas, sábados de 7 a 15 horas, y domingos casos especiales, ¿Cómo considera usted los horarios y días que atiende el servicio de banco de sangre?

Buena	Regular	Mala
-------	---------	------

10 . ¿Cómo considera usted, la capacidad del personal del Departamento de Banco de Sangre para garantizar una donación segura?

Buena	Regular	Mala
-------	---------	------

Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.

05 de marzo de 2024.

Licenciado Jorge Mario Aguilar Velásquez.

Jefe del servicio de Banco de Sangre del Hospital Regional De Occidente.

Estimado licenciado, con un cordial saludo, nos dirigimos a usted con el motivo de que Yo, Pedro Javier Alirio Rodas Rabanales, identificado con el CUI N° 2833 46817 0901, con domicilio en Condominio Los Almendros, Casa N° 6, Quetzaltenango, Quetzaltenango; Y Brandon Eduardo Alberto Garcia Ventura, identificado con el CUI N° 3200 18180 0801, con domicilio en Colonia la Bendición casa 27 Totonicapán, Totonicapán. Ante usted respetuosamente nos presentamos y exponemos lo siguiente:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Química Biológica en la Universidad Galileo, facultad de ciencias de la salud, sede Quetzaltenango. Solicitamos su autorizacion y apoyo para realizar nuestro trabajo de investigación en su institucion sobre: **“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL DONADOR EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL DE OCCIDENTE DURANTE EL MES DE ABRIL DEL 2024”** para optar al grado academico de licenciado.

Por lo anteriormente expuesto:

Solicitamos acceder de manera positiva a nuestra solicitud.

Agradeciendo su receptividad, nos suscribimos a usted.



Pedro Javier Alirio Rodas Rabanales



Brandon Eduardo Alberto Garcia Ventura







Ministerio de
Salud Pública
y Asistencia
Social

Hospital Regional de Occidente

Comité De Docencia e Investigación

Quetzaltenango 09 de abril del 2024

Bachiller: **PEDRO JAVIER ALIRIO RODAS RABANALES.**
BRANDON EDUARDO ALBERTO GARCIA VENTURA.

Ciudad:

En relación a su solicitud para realizar el trabajo de tesis titulado **"EVALUACION DE LA CALIDAD EN LA ATENCION AL DONADOR EN EL BANCO DE SANGRE"** a realizarse en el servicio de Banco de sangre. Durante el periodo de abril 2024. En representación del Comité de Docencia e Investigación se aprueba el anteproyecto de Investigación, debiendo presentar el protocolo respectivo para su revisión y aprobación.

Sin otro particular me suscribo de usted, atentamente.

Por El Comité De Docencia E Investigación"

Elie A. de León N.
NEUROLOGO PEDIATRA
COL. No. 10436



Dr. Elie Alberto de León Natareno.
Coordinador Comité de Docencia e Investigación.
Hospital Regional de Occidente.



Ministerio de
**Salud Pública
y Asistencia Social**
Hospital
**Regional de Occidente,
Quetzaltenango**

Comité De Docencia e Investigación

Quetzaltenango 17 de junio del 2024

Bachiller: **BRANDON EDUARDO ALBERTO GARCIA VENTURA.**
PEDRO JAVIER ALIRIO RODAS RABANALES.

Ciudad:

En relación a su solicitud para realizar el trabajo de tesis titulado **"EVALUACION DE LA CALIDAD EN LA ATENCION AL DONADOR EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL DE OCCIDENTE"**. Estudio a realizarse en el Departamento de Banco de Sangre, durante el periodo de junio 2024. En representación del Comité de Docencia e Investigación se aprueba la realización de Protocolo, así mismo se le informa que deberá de presentar al finalizar su trabajo de investigación una copia en forma digital (disco) a este Comité, al Departamento donde realice su tesis y a Registros Médicos.

Sin otro particular me suscribo de usted, atentamente.

Por El Comité De Docencia E Investigación"

Elie A. de León N.
NEUROLOGO PEDIATRA
COL. No. 1435



Dr. Elie Alberto de León Natareno.
Coordinador Comité de Docencia e Investigación.
Hospital Regional de Occidente.

0 calle 36-40 zona 8, Labor San Isidro
Correo: ue243@mspas.gob.gt
PBX: 7931-3636 / 7763-5140

www.mspas.gob.gt



Quetzaltenango, Guatemala septiembre 2024

Q.B. Jorge Mário Aguilar Velázquez

Jefe del departamento de Banco de Sangre.

Hospital Regional de Occidente Quetzaltenango.

Estimado Licenciado, con un atento y cordial saludo por medio de la presente nosotros los estudiantes:

- **Pedro Javier Alirio Rodas Rabanales** identificado con el CUI N° 2833 46817 0901, con domicilio en condominio los Almendros, casa N° 6, Quetzaltenango, Quetzaltenango.
- **Brandon Eduardo Alberto García Ventura**, identificado con el CUI N° 3200 18180 0801, con domicilio en Colonia la Bendición casa 27 Totonicapán, Totonicapán.

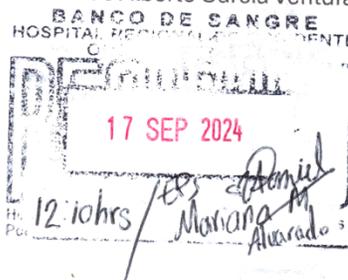
Ante usted respetuosamente nos presentamos y exponemos lo siguiente:

Agradeciendo su inmenso apoyo en la realización de nuestra investigación **“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL DONADOR EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL DE OCCIDENTE”** le informamos que a sido culminada por lo que le entregamos la siguiente copia impresa y en disco como lo solicitan las normativas para la aprobación del protocolo.

Nuevamente agradeciendo su apoyo nos suscribimos a usted como sus más atentos servidores.


Pedro Javier Alirio Rodas Rabanales.


Brandon Eduardo Alberto García Ventura.



Bibliografía

- APARISI, J. C. (28 de Enero de 2010). *Scielo*. Obtenido de Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural: <https://www.scielo.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>
- APARISI, J. C. (28 de Enero de 2010). *Scielo*. Obtenido de Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural: <https://www.scielo.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>
- Babativa Novoa , C. A. (11 de 2017). *Fundacion Universitaria del area Andina* . Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>
- Canal Antigua* . (17 de 04 de 2021). Obtenido de <https://canalantigua.tv/2021/09/28/registrar-disminucion-de-donaciones-de-sangre-desde-2020/>
- Centro Nacional de Transfusión Sanguínea, Secretaría de Salud. . (2023). *Guía Nacional de Control de Calidad de Sangre y Componentes Sanguíneos*. Mexico : Secretaría de Salud.
- Council Of Europe. (24 de Enero de 2002). *Treaty Oficce*. Obtenido de Details Of Treaty No. 186: <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list?module=treaty-detail&treaty-num=186>
- Diaz , B. (2013). *Investigacion en Educacion Medica* . Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- European Treaty Series. (2002). Additional Protocol to the Convention on Human Rights and Biomedicine concerning Transplantation of Organs and Tissues of Human Origin. *Additional Protocol to the Convention on Human Rights and Biomedicine concerning Transplantation of Organs and Tissues of Human Origin* (pág. 8). Strasbourg: Council Of Europe.
- Fisterra. (06 de 2009). *Fisterra*. Obtenido de Los principios de la Bioética: Autonomía: <https://www.fisterra.com/formacion/bioetica/los-principios-bioetica-autonomia/#:~:text=El%20principio%20de%20autonomía%20exige,se%20refiere%20a%20ellas%20mismas.>
- Gomez, V. (2006). *La importancia de la formación del recurso humano en salud. Salud en Tabasco* . Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/487/48712301.pdf>
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A. C. . (2008). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. MEXICO : Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A. C. .
- International Society of Blood Transfusion . (2011). Declaración de Consenso de Dublín de 2011 sobre cuestiones vitales relacionadas con la recogida y el suministro de componentes sanguíneos y productos medicinales derivados del plasma. *Declaración de Consenso de Dublín de 2011 sobre cuestiones vitales relacionadas con la recogida y el suministro de componentes sanguíneos y productos medicinales derivados del plasma* (pág. 4). dublin: International Society of Blood Transfusion .

- Lorenzo, S. (2008). *Hacia nuevos planteamientos de calidad*. Obtenido de Hacia nuevos planteamientos de calidad. El paciente como coprotagonista. Informe SESPAS 2008: [https://pdf.sciencedirectassets.com/277692/1-s2.0-S0213911108X74163/1-s2.0-S0213911108760916/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEMb%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FWEaCXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQDXinQI2wwhmchREW%2FpG%2Bzsv0d9PS2aYPYqzK95B%2BtEDwlhAMhcs9](https://pdf.sciencedirectassets.com/277692/1-s2.0-S0213911108X74163/1-s2.0-S0213911108760916/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEMb%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FWEaCXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQDXinQI2wwhmchREW%2FpG%2Bzsv0d9PS2aYPYqzK95B%2BtEDwlhAMhcs9)
- Ministerio de Salud Presidencia de la Nación Argentina. (2016). *Argentina.gob.ar/Salud*. Obtenido de <https://bancos.salud.gob.ar/sites/default/files/2018-10/0000001172cnt-criterios-seleccion-donantes-2018.pdf>
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. (2014). *Criterios De Selección De Donantes De Sangre*. Guatemala: Gobierno de Guatemala.
- Organizacion Mundial de la Salud. (2024). Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Organizacion Panamericana de la Salud . (2009). *“Elegibilidad para la Donación de Sangre: Recomendaciones para la Educación y la Selección de*. Obtenido de <https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2009/EligiBlood09ESP.pdf>
- Organizacion Panamericana de la Salud . (17 de 09 de 2021). Obtenido de <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica,-,La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos.>
- Organizacion Panamerica de la Salud. (S.F.). *Curso de Gestion de Calidad para Servicios de Sangre*.
- Ortega, C. (2024). *Formula de Crombach* . Obtenido de ScreenCast: <https://app.screencast.com/zifmdwgr5o2wT?conversation=pkB05Je5YUIZosUSHXaMWc>
- Parodi.Lema, D. (2018). *Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile*. Chillán: Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Tecnológica de Pereira.
- Petrini, C. (14 de junio de 2014). *National Library of Medicine*. Obtenido de Production of plasma-derived medicinal products: ethical implications for blood donation and donors.: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3934296/>
- QuestionPro. (20 de Julio de 2024). *QuestionPro*. Obtenido de Alfa de Cronbach: Qué es y cuál es su importancia: <https://www.questionpro.com/blog/es/alfa-de-cronbach/>
- QuestionPro. (20 de Julio de 2024). *QuestionPro*. Obtenido de Varianza: Qué es y cómo se calcula: <https://www.questionpro.com/blog/es/varianza/>
- Razo, C. M. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Ciudad de México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Romero Marin , J. A., & Vilcatoma Curo, G. (2023). *Calidad de atención y nivel de satisfacción del donante*. Huancayo: Universidad Continental.
- Sandoval Magallanes, S. F., Chavez Mayol, J. M., Bejar Ramirez, Y. L., & Garcia Flores, M. (2014). *Manual de Organización del Servicio de Banco de Sangre*. Ciudad de Mexico: Secretaria de Salud.

- Santay Ordoñez, N. L. (2017). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL DONADOR EN UN*. Guatemala .
- Santay Ordoñez, N. L. (08 de 2018). *evaluacion de la calidad de atencion al donador en un Banco de Sangre de la ciudad de Guatemala, 2017*. Obtenido de <https://biblioteca-farmacia.usac.edu.gt/tesis/MBSMT2.pdf>
- Sociedad Internacional de Transfusión Sanguínea. (2017). *Código Ético Relativo A La Medicina De Transfusión*. Copenhague: Sociedad Internacional de Transfusión Sanguínea. .
- Torres, T. (2019). *Desarrollo científico y tecnológico. Su impacto en la Atención Primaria de Salud*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/cubaysalud/pcs-2018/pcs183n.pdf>