

## 7.1 RECEPCIÓN PROFESIONAL Y CORDIAL

Las personas más importantes en las sesiones de donación son los donantes. Sin su sangre, el servicio no podría operar. Por lo tanto, las circunstancias que rodean a la donación deben ser seguras, agradables y convenientes para los dadores. Si no es así, la imagen del centro se verá menoscabada. Si este hecho trasciende, será difícil atraer nuevos voluntarios altruistas y de repetición; y retener a los ya existentes.

Es esencial que el personal esté capacitado para desempeñar sus tareas. Cada servicio de medicina transfusional o banco de sangre deberá preparar pautas o procedimientos operativos estándar (POE) referentes a todas las actividades vinculadas con la donación. La sección 4 del módulo introductorio discute la preparación de POE y el apéndice 5 incluye ejemplos para estimar la hemoglobina mediante el método del sulfato de cobre.

La higiene y pulcritud de todos los integrantes del equipo son fundamentales. El personal debe tener una actitud cordial y ser capaz de conversar con los donantes, en particular durante la extracción. Todos aquellos involucrados en las entrevistas o el asesoramiento deben actuar con cordialidad y tacto para alentar las respuestas honestas y exactas al interrogatorio, para poder evaluar así su aptitud. El control clínico requiere profesionalismo para que el donante sienta que está en buenas manos.

Reclutar voluntarios demanda mucho tiempo, esfuerzo y dinero, pero si antes, durante o después de la donación la atención es incorrecta, es muy fácil perderlos. Consideremos algunos ejemplos de conducta inapropiada que tornan desagradable la donación.

### Aspectos profesionales

- + Entorno no higiénico o inseguro.
- +Recinto atestado, sin comodidades adecuadas en la sala de espera
- +Espera prolongada o demoras innecesarias durante la donación
- +Falta de privacidad durante el asesoramiento pre-donación y otras discusiones.
- +Explicación inapropiada de los procedimientos involucrados en la donación
- +No señalar los eventos adversos identificados en el examen físico del donante
- +No explicar los motivos de la exclusión temporal o permanente del donante y su significado
- +No posibilitar el reposo adecuado de los donantes después de la donación
- +No ofrecer refrigerio a los donantes después de la donación.

## Actitudes y conducta del personal

- +No saludar con cordialidad a los donantes que llegan al servicio
- +Ofrecer una imagen poco profesional, por ejemplo, falta de pulcritud
- +Aparentar falta de confianza, conocimientos o aptitud
- +Comportarse en forma antipática o brusca
- +No tranquilizar a los donantes durante el asesoramiento, evaluación médica, control de salud y extracción de sangre.
- +No tener en cuenta los sentimientos de los donantes, en particular los que manifiestan temor o turbación
- +Efectuar comentarios indiscretos, por ejemplo acerca de los resultados de controles de salud previos o actuales, en especial cuando se rechaza o posterga la donación.
- +Negarse a hablar con los donantes durante la extracción
- +Conversar con otras personas e ignorar a los donantes
- +Exteriorizar aburrimiento
- +No agradecer a los donantes.

## ACTIVIDAD 38

Durante el próximo mes, analice con detenimiento los centros fijos y móviles en los que actúa. Consigne los factores que podrían tornar desagradable la donación.

Hable con algunos donantes mientras reposan después de la extracción, para saber que piensan de la atención recibida y cómo creen que podría mejorarse.

Solicite también la opinión de otros miembros del personal. Anote sus sugerencias en la lista de acción.

Donantes nuevos y de repetición.

Los donantes nuevos suelen tener expectativas distintas a las de los de repetición, en particular los que concurren al servicio con regularidad. La primera vez se muestran nerviosos durante el examen y la extracción y es preciso tranquilizarlos.

Los donantes de repetición también podrían exhibir desasosiego, pero ya conocen el procedimiento.

Deberían estar más al tanto de los factores de riesgo y no requerirían una investigación tan detallada.

La figura 9 ilustra algunas diferencias entre los donantes nuevos y de repetición y su enfoque. Es importante que todo el personal las advierta. En base a su experiencia, el estudiante podría añadir otras.

<b>Donantes nuevos</b>	<b>Donantes habituales</b>
<b>Mayor riesgo potencial de infecciones transmitidas por vía transfusional porque nunca fueron estudiados</b>	<b>Menor riesgo de infecciones transmitidas por vía transfusional porque ya fueron estudiados</b>
<b>Se desconoce su motivación; podrían desear ayudar a otras personas o averiguar si son VIH positivos</b>	<b>Se conoce su motivación. Podrían alentar a otras personas a donar sangre</b>
<b>Si son seropositivos el manejo se facilita porque su sangre nunca fue usada</b>	<b>Si son seropositivos el manejo se dificulta porque podrían haber donado sangre durante la "ventana"</b>
<b>Como desconocen los procedimientos, en especial la extracción y confidencialidad, es preciso tranquilizarlos.</b>	<b>Como ya conocen los procedimientos, se muestran más tranquilos</b>
<b>Se requiere evaluación pre-donación detallado</b>	<b>Se requiere evaluación pre-donación menos detallado</b>
<b>Se requiere más tiempo para completar los registros y otros procedimientos</b>	<b>Se requiere menos tiempo para completar los registros y otros procedimientos</b>
<b>Si el donante es seronegativo, podría requerirse seguimiento para alentar la conducta segura</b>	<b>Si el donante es seronegativo, podría no requerirse seguimiento. Si el donante es diferido, por cualquier causa, el asesoramiento es esencial</b>
<b>El agradecimiento es fundamental para que el donante retorne</b>	<b>El agradecimiento ya no es el factor motivador principal, pero es importante para alentarlo</b>

Figura 9: Características de los donantes nuevos y de repetición.

### ACTIVIDAD 39

Durante las próximas sesiones de donación observe con detenimiento el trato que brinda el personal a los donantes nuevos y de repetición.

¿Su centro dispone de normas al respecto? ¿Existen diferencias en la atención de los donantes nuevos y de repetición?

¿Es factible perfeccionar el enfoque? Si es así, anote sus sugerencias en la lista de acción.

Recuerde que el trato que reciben los donantes influye en su decisión de volver a donar sangre y por lo tanto, en el logro de existencias seguras y adecuadas. Si la primera experiencia es negativa, es probable que el donante no regrese y quizás desanime a otros donantes potenciales. Aún los donantes de repetición podrían no retornar. Todos los integrantes del personal tienen la obligación de evitar que esto ocurra.