
**ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN DONANTES DE
COLECTAS MÓVILES DE SANGRE**

**SOLANGE MONTENEGRO TORREALBA
LICENCIADO EN TECNOLOGÍA MÉDICA**

RESUMEN

Las colectas móviles de sangre están orientadas hacia el reclutamiento de donantes voluntarios, previa promoción e información a la comunidad respecto a este proceso tan necesario para los servicios de salud. Para atraer su atención hacia la donación se debe conocer en detalle las características que conforman la población de donantes. El análisis de encuestas de satisfacción, aporta con información relevante respecto a lo que motiva o desmotiva a la población a donar, además de sentar las bases para crear políticas y programas gubernamentales que incentiven la fidelización de donantes. Es por ello que en el presente informe se planteó realizar un análisis de encuestas de satisfacción en donantes de colectas móviles de sangre, efectuadas por la Casa del Donante de Sangre Del Maule (CDSM) a fin de evaluar la calidad de atención en colectas de sangre móviles. Para este estudio se evaluaron 211 encuestas realizadas por la CDSM en el año 2013, a través del uso del *software* Microsoft Excel. Los datos obtenidos de preguntas cerradas se agruparon de acuerdo a tres categorías interpretativas; bajo, regular, alto. Mientras que la pregunta abierta se analizó en base a seis categorías. La dimensión información fue la que obtuvo el grado de satisfacción más bajo, la pregunta peor evaluada se refiere a la forma de informarse sobre el desarrollo de la colecta con un 3.8%. En esta misma dimensión se presenta uno de los mayores porcentajes de satisfacción, en la consulta sobre la claridad de los folletos de autoexclusión con un 99.5 %, junto con la dimensión competencia profesional, en la pregunta “¿La persona que le hizo la extracción de sangre hizo el procedimiento sin inconvenientes para Ud.? Con un 99.5%. El promedio general de la atención recibida fue de un 6.8 y el 8.1% de los encuestados aporta sugerencias respecto al día de colecta, publicidad y difusión, infraestructura y horario. En conclusión, el análisis de los factores peores evaluados, influirán en la predisposición hacia la donación de sangre.