

investigación:
servicios de hemoterapia y atención de usuarios

mejoramiento en los procesos para la donación de sangre



por **GRACIELA BERENSTEIN**, Médica Epidemióloga, Hospital Posadas, Investigadora Visitante, Centro de Estudios de Estado y Sociedad (CEDES) graberen@fibertel.com.ar
GRACIELA DINARDI, Socióloga, Máster of Arts - University of Toronto, Investigadora Visitante, Centro de Estudios de Estado y Sociedad (CEDES) gdinardi@fibertel.com.ar
MARTINA GALLO, Licenciada en Ciencias Políticas, participa en calidad de Asistente de Investigación

RI-VOL 7-Nº2

El objetivo de la investigación es conocer los factores situacionales, ambientales y discursivos que acompañan el proceso de donación de sangre en el contexto de los servicios de hemoterapia y bancos de sangre en diversas áreas geográficas del país

resumen

Un aspecto de particular interés es el análisis de las interacciones que se establecen entre los diversos actores que participan en el proceso de la donación. De acuerdo con datos de la OMS, 2001, alrededor del 1,00% de la población total de la Argentina es donante de sangre. Éste es un porcentaje bajo frente a la recomendación OMS (5%) y a lo observado en otros países, como los Estados Unidos (4%), lo que genera problemas recurrentes en el abastecimiento de sangre para transfusión. Lo que pretende la investigación es explorar la relación existente entre el discurso público que alienta la donación voluntaria y la situación real que tiene lugar en los servicios de hemoterapia. Éstos actúan bajo el imperativo de asegurar el stock de sangre al tiempo que deben preservar los estándares de

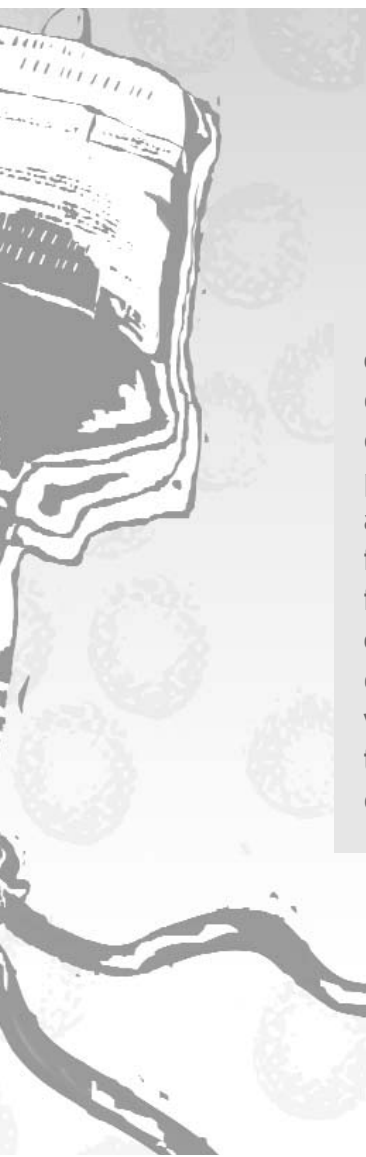
subsidiado por el programa VIGI+A, correspondiente a la Convocatoria de Fondos de Investigación Operativa 2004-2005, del Ministerio de Salud y Ambiente de la Nación se lleva adelante esta investigación que iniciada en octubre de 2004 está actualmente en ejecución y cuyos resultados comenzaron a presentarse a partir de mayo de 2005

seguridad. Así, la investigación aporta conocimientos que permiten proponer vías de mejoramiento en los siguientes aspectos:

- 1) la vinculación entre donantes y servicios;
- 2) el reclutamiento de donantes voluntarios y altruistas;
- 3) el aumento de las tasas de retención,
- 4) la calidad de la atención y del modelo de gestión.

objetivos de la investigación

La investigación se plantea analizar la interacción de los distintos actores en un escenario institucional; exponer la racionalización que técnicos y legos hacen del proceso de donación y de su participación en el mismo; y analizar los elementos ambientales que intervienen en el proceso de donación.



el bajo caudal de donantes, que constituye una fuente de inestabilidad en la provisión de sangre, se atribuye a distintos factores. Uno de ellos es la falta de correspondencia entre el discurso público, que alienta la donación voluntaria y la situación que tiene lugar en los servicios de hemoterapia

La información estadística proporcionada por OMS (2001), destaca que alrededor del 1,00% de la población total de la Argentina es donante de sangre. Éste es un porcentaje bajo en relación a la recomendación del porcentaje ideal de donantes, hecha por OMS (5%) y a lo que se observa en otros países, como los Estados Unidos (4%). El bajo caudal de donantes, que constituye una fuente de inestabilidad en la provisión de sangre, se atribuye a distintos factores. Uno de ellos es la falta de correspondencia entre el discurso público, que alienta la donación voluntaria y la situación que tiene lugar en los servicios de hemoterapia.

El discurso público que integra el cuerpo de la ley de Sangre - 22.990, de 1983, y las iniciativas organizativas que están en ejecución en los últimos años (Plan Nacional de Sangre) apela a valores que ligan la donación con un acto voluntario, altruista y repetido. Sin embargo, en la práctica el sistema de sangre aún descansa en la mayoritaria participación de donantes de reemplazo. El donante de reemplazo, también llamado de reposición, es aquel

a quien se recurre para devolver sangre requerida por pacientes. Una característica significativa de estos donantes es el vínculo que los liga a los pacientes. De acuerdo con observaciones de estudios previos y con avances obtenidos en esta investigación, surge que esta reposición proviene centralmente de donantes vinculados al núcleo primario de la familia (padre, madre, hijos, hermanos, esposos). En un segundo escalón de importancia se encuentran los donantes con vínculos primarios no nucleares (cuñados, tíos, otros familiares, amigos). Finalmente, están los donantes de vínculo secundario, principalmente conocidos y compañeros de trabajo.

Ahora bien, la presencia mayoritaria de donantes ligados al núcleo primario familiar implica una condición de usuario distinta a la que asume el donante voluntario y repetido de sangre. En efecto, existen condicionantes psicológicos, morales y emocionales que rodean a la donación de reemplazo y que están ausentes en la donación voluntaria. Por lo tanto, la investigación se plantea como hipótesis que el tipo de donación (reposición o voluntaria) diferencia el nivel de expectativas que los usuarios imponen sobre la calidad de la atención en los servicios (sensibilidad frente a la variabilidad en la calidad de la atención).

Los servicios de hemoterapia actúan bajo el doble imperativo de asegurar el stock de sangre y de preservar los estándares de seguridad. Pero con frecuencia queda en un segundo plano la conformación de mecanismos de administración y gestión del proceso de captación y retención de donantes voluntarios.

La investigación explora esa tensión y propone vías de mejoramiento de la vinculación entre donantes y servicios. El estudio genera conocimientos de la realidad microsociedad y microinstitucional de los escenarios de donación, esto es de los puntos y momentos de encuentro entre los actores principales del sistema: médicos, enfermeras, técnicos, personal administrativo, voluntarios en salas de espera y donantes.

diseño metodológico

El estudio es de tipo cualitativo. Las unidades de análisis de las que se obtuvo la información empírica, son servicios de hemoterapia y bancos de sangre. Estas unidades, en un número de diez, se seleccionaron mediante un procedimiento sistemático. Para ello se definió una tipología de servicios de hemoterapia teniendo en cuenta los distintos modelos de gestión, el ámbito de dependencia y el volumen de actividad de recolección de sangre. El sistema clasificatorio contaba con tres variables.

En primer lugar, variable modelo de gestión, cuyas categorías son: banco de sangre, servicio de medicina transfusional y programa de atención de donantes. En segundo lugar, variable ámbito de dependencia, cuyas cate-

rías son: público y privado. En tercer lugar, volumen de donaciones, cuyos valores son cuantitativos (número de donantes o unidades de sangre extraídas). De la combinación de las distintas categorías de esta clasificación surgen las formas concretas de gestión (vg. servicios integrados o no integrados, Centros Regionales, colectas extensivas, postas fijas). La selección incluyó servicios públicos y privados de diferente complejidad y diferentes estructuras físicas, cantidad de personal y presupuesto. La tipología permitió seleccionar, del total de los establecimientos, aquellos servicios que aseguran una amplia representación, cubriendo todo el rango de situaciones existentes en el país. Con respecto al primer objetivo específico -analizar la interacción de los distintos actores en un escenario institucional- se realizó una actividad de observación de la interacción en la escena de la donación de sangre, utilizando la técnica de observación etnográfica. Para el segundo objetivo específico -exponer la racionalización que técnicos y legos hacen del proceso de donación y de su participación en el mismo- se realizaron 62 entrevistas a donantes y 30 entrevistas a personal de los servicios. Estas entrevistas permiten describir los elementos discursivos contenidos en los testimonios del personal profesional y técnico (discurso técnico-profesional que ordena racional y explícitamente las maniobras, actividades e intervenciones al interior del proceso donativo) y de donan-



tes y voluntarios (sujetos no profesionalizados).-destacado- El tercer objetivo -analizar los elementos ambientales que intervienen en el proceso de donación- es estudiado mediante la observación de la infraestructura edilicia (tamaño, tipo de construcción, ventilación, iluminación, existencia de sala de espera, recepción, área de orientación y ambiente general en el sentido de brindar privacidad, seguridad y limpieza; y la existencia de equipo y suministros) y observación de la organización administrativa (cantidad y tipo de personal, horarios, turnos y normas de funcionamiento; la existencia de registros de donantes, cantidad y tipo, afluencia, tiempo de permanencia entre otras). En el diseño de la investigación se contemplan tres pasos: elaboración, recomendación y difusión de los resultados hacia los actores principales del Sistema Nacional de Sangre, facilitando una más amplia y exacta comprensión de la problemática y la disposición de insumos para la formulación y aplicación de políticas específicas orientadas al mejoramiento de la calidad de la atención y del modelo de gestión aplicado así como de los niveles de retención de donantes. Finalmente en lo que refiere a los aspectos éticos, la realización de esta investigación no ha involucrado ningún riesgo físico para los individuos entrevistados ni para las instituciones involucradas.

referencias bibliográficas

1- Carbajal S., Fernández Cid G., Ganza E., Otarola S., 2000, "Aspectos Socio-Culturales Relacionados con Donación Voluntaria de Sangre, Informe Final Argentina", PAHO, Buenos Aires.

2- Healy, Kieran; 2000. "Embedded Altruism: Blood Collection Regimes and the European Union's Donor

Population" in *The American Journal of Sociology*, Mayo, v. 105 | 6.

3- Henderson M., Lyons Morris L., Fitz-Gibbon C., 1978, *How to Measure Attitudes*, Center for the Study of Evaluation, University of California, Beverly Hill, Sage Publications.

4- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, 2002, *Making a difference. Recruiting voluntary, non remunerated blood donors*. Ginebra.

5- PAHO/ HSP/HSE-LAB/01.2000, 1999, *Final Report Retreat on Blood Safety*, Antigua, Guatemala, octubre.