RELEVANCIA DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LA ENTREVISTA AL DONANTE "SU IMPACTO EN LA AUTOEXCLUSIÓN"

Autores: M. Roca, S. Vera, C. Bonaudi, V. Fernández, O. Maggio, M. Brizuela, A. Bilbao, C. Montaño.

Institución: C.E.L.SA. (Centro de Estudios de la Sangre), Sanatorio Argentino Maternidad Privada - Ciudad Capital, San Juan, Argentina.

a- Fundamento: La entrevista al donante debe ser realizada por personal calificado, actualizado respecto a la normativas vigentes y entrenado para lograr un óptimo feedback con el interlocutor. El lograr establecer una comunicación efectiva con el donante, en un ambiente de privacidad y confidencialidad favorece la autoexclusión del mismo.

b- Proyecto de estudio: Evaluar el impacto de la comunicación efectiva en la entrevista predonación, sobre la declaración voluntaria de exposición a situación de riesgo de contagio de ITS (infecciones de transmisión sanguínea) por parte del donante generando un diferimiento por autoexclusión. Para ello se capacitó en comunicación a todo el personal responsable de realizar entrevistas y se midió los resultados de dicho entrenamiento a través de un indicador definido como % de donantes que declaran voluntariamente o no exposición a riesgo de ITS.

c- Resultados: Se analizó comparativamente los donantes diferidos de los períodos 2004-2009 y 2010-2013 previo y posterior a la capacitación y entrenamiento en comunicación de nuestro personal.
Sobre el 100 % de donantes diferidos se encontró que en el primer período el personal responsable de la entrevista era quien detectaba el riesgo de exposición a ITS y debía explicar los motivos y convencer al donante del diferimiento. En el segundo período se encontró un cambio sustancial dentro del grupo de los diferidos: un porcentaje alto se declaró de riesgo (autoexclusión) y sólo un porcentaje bajo fue conformado por aquellos donantes que no se autoexcluyeron y fueron evaluados por el personal del servicio como de riesgo Los resultados se resumen en el siguiente cuadro:

Período	Evaluados por el personal como de riesgo	Donantes que se declaran de riesgo	Total diferidos por exposición a riesgo de ITS
2004-2009	48,44%	5,10%	53,54%
2010-2013	13,80%	48,52%	67,34%

d- Conclusiones: La mejora en la comunicación dentro del marco de la entrevista pre donación permitió un aumento importante en los donantes diferidos por exposición a riesgo de ITS y dentro de este grupo un alto porcentaje fue por autoexclusión. Esto colabora profundamente con la seguridad transfusional que buscamos.