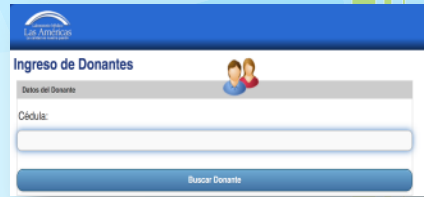


IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DURANTE EL PROCESO DE LA DONACIÓN DE SANGRE

LINA MARÍA BUITRAGO (1), LEIDY ALEJANDRA TORO ESPINOSA (2,3)
1-CLÍNICA LAS AMÉRICAS AÚNA 2-BIOCIENTÍFICA 3-UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

● OBJETIVO

Evaluar la satisfacción percibida por los donantes tras la implementación de la encuesta electrónica digital y el video informativo durante el proceso de la donación de sangre.



● MATERIALES Y MÉTODOS

Estudio descriptivo transversal. Muestreo a conveniencia incluyendo las encuestas realizadas a los donantes los meses de enero y febrero del 2020.

Se excluyeron encuestas incompletas.

Se realizó estadística descriptiva en el aplicativo Survey Monkey y fue enviada vía mail.

*Imágenes: Software Ibanco, Banco de sangre Laboratorio médico Las Américas.



● RESULTADOS

Tabla 1: Resultados de la encuesta electrónica implementada para evaluar la satisfacción del servicio percibido por los donantes.

Preguntas	Muy comprensible	Poco comprensible	Nada comprensible	Total	Excluido
Con relación a la información del video informativo, ¿Qué tan comprensible es para usted?	72 (99%)	0	1 (1,3%)	73	1
	Poco: 5 a 10 minutos	Suficiente: 11 a 20 minutos	Demasiado: más de 20 minutos	Total	
El tiempo invertido en el diligenciamiento de la encuesta de la donación es:	44 (59%)	27 (36%)	3 (4%)	74	
	Siempre	Casi siempre	Nunca	Total	
Considera que sus datos están seguros a través de la encuesta electrónica en nuestro banco de sangre	51 (72%)	20 (28%)	0	71	3
	Muy Buena	Buena	Mala	Total	
¿Cómo clasifica su experiencia global con los servicios recibidos en el banco de sangre?	62 (84%)	12 (17%)	0	74	
	SI	No			
¿Es fácil para usted diligenciar la encuesta electrónica en nuestro banco de sangre?	70 (96%)	3 (4%)		73	1

● CONCLUSIONES

La **encuesta electrónica** de **selección del donante** y el **video informativo** en el proceso de la donación son **herramientas** del TIC **comprensibles**, **fáciles** y **seguras** que contribuyen a la **satisfacción** del servicio percibido por el **donante**, agilizan, hacen trazable y mejoran la **calidad del proceso de donación**.

BIBLIOGRAFÍA

Li BN; Chao S; Dong MC. Barcode technology in blood bank information systems: upgrade and its impact. Journal Of Medical Systems [J Med Syst]. ISSN: 0148-5598, 2006 Dec; Vol. 30 (6), pp. 449-57.

<http://www.sets.es/index.php/127-boletin-online/461-evolucion-historica-del-cuestionario-de-donantes-de-sangre>