



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación de los procesos de atención desde la perspectiva
de los donantes de sangre en el servicio de patología clínica
del Hospital PNP Luis N. Sáenz 2015

**TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA

Br. Villegas Fernández, Mirtha Claribel

ASESOR:

Magister María Jesús López Vega

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencia en servicios de salud

PERÚ – 2016

Página del Jurado:

Dr. Edwin Martínez López

Presidente

Dr. Luis Garay Peña

Secretario

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

Vocal

Dedicatoria:

A mi esposo Víctor por su paciencia, a mi hija Isabel por su comprensión, a mi hijo por nacer, a mis padres, a mi hermana Yury por su inmenso apoyo en todo momento.

Agradecimiento:

A Dios por darme fuerzas para continuar en lo adverso, a mis docentes a quienes debo gran parte de mis conocimientos, y a esta prestigiosa Universidad que nos abrió sus puertas preparándonos competitivamente como gestores de bien para el país.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Mirtha Claribel Villegas Fernández, estudiante del Programa de la maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 40605759, con la tesis titulada: “Evaluación de los procesos de atención desde la perspectiva de los donantes de sangre en el Servicio de Patología Clínica del Hospital PNP Luis N. Sáenz 2015” Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de abril de 2016

Mirtha C. Villegas Fernández
DNI. N° 40605759

Presentación:

Se presenta la tesis titulada “Evaluación de los procesos de atención desde la perspectiva de los donantes de sangre en el Servicio de Patología Clínica del Hospital PNP Luis N. Sáenz 2015”, con la finalidad de evaluar los procesos de atención desde la perspectiva de los donantes de sangre en el Servicio de Patología Clínica del Hospital PNP Luis N. Sáenz 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

La presente investigación nos permitirá conocer cómo perciben los donantes los procesos de atención en la donación de sangre, teniendo en cuenta que la donación es un acto altruista y solidario en el que el principal protagonista es el donante que ofrece desinteresadamente su sangre y su tiempo con el único fin de ayudar, la evaluación de los procesos en el Servicio de Banco de Sangre del Hospital PNP Luis N. Sáenz permitirán el mejoramiento continuo y el rediseño de los procesos, que contribuirán al establecimiento de la donación voluntaria como una práctica habitual.

El documento consta de siete capítulos:

Introducción

Marco metodológico

Resultados

Discusión

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias bibliográficas.

Contenido

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	13
1.1 Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.2 Justificación	52
1.3 Problema	55
1.4 Hipótesis	56
1.5 Objetivos	57
Marco metodológico	58
2.1 Variables	59
2.2 Metodología	61
2.3 Tipo de estudio	61
2.4 Diseño	62
2.5 Población	62
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
2.7 Métodos de análisis de datos	67
2.8 Aspectos éticos	68
Resultados	69
Discusiones	81
Conclusiones	88
Recomendaciones	90
Referencias bibliográfica	92

Anexos	103
Anexo 1: Matriz de consistencia	104
Anexo 2: Instrumentos y Certificados de validez	105
Anexo 3: Base de datos	118
Anexo 4: Glosario de términos	129
Anexo 5: Confiabilidad - coeficiente alfa de cronbach	131
Anexo 6: Confiabilidad del instrumento	132
Anexo 7. Operacionalización de variables	133
Anexo 8: Actividades del proceso de atención de la donación de sangre	134
Anexo 9: Gráfico de las actividades del proceso de atención de la donación de sangre	135
Anexo 10: Fluxograma de procesos de donación de sangre	136
Anexo 11: Elementos de gestión y procesos en bancos de sangre	137
Anexo 12: Fichas del Proceso de atención de donación de sangre en el Hospital PNP Luis N. Sáenz	138

Lista de tablas

Tabla 1. Donantes de sangre que acudieron al Servicio de Patología.	71
Tabla 2. Percepción del donante de sangre sobre la atención.	72
Tabla 3. Evaluación del proceso de “Admisión del donante”	73
Tabla 4. Evaluación del proceso de “Selección del donante”	74
Tabla 5. Evaluación del proceso “Consentimiento informado”	75
Tabla 6. Evaluación del proceso “Extracción de sangre”	76
Tabla 7. Evaluación del proceso “Atención de reacciones adversas inmediatas”	77
Tabla 8. Evaluación del proceso “Seguimiento al donante”	78
Tabla 9. Evaluación del proceso “Información posterior a la donación”	79
Tabla 10. Correlaciones entre las dimensiones y la perspectiva global.	81

Lista de figuras

Figura 1. Donantes de sangre que acudieron al Servicio de Patología.	71
Figura 2. Percepción del donante de sangre sobre la atención.	72
Figura 3. Evaluación del proceso de Admisión del donante	73
Figura 4. Evaluación del proceso de “Selección del donante”	74
Figura 5. Evaluación del proceso “Consentimiento informado”	75
Figura 6. Evaluación del proceso “Extracción de sangre”	76
Figura 7. Evaluación del proceso “Atención de reacciones adversas inmediatas”	77
Figura 8. Evaluación del proceso “Seguimiento al donante”	78
Figura 9. Evaluación del proceso “Información posterior a la donación”	79
Figura 10. Principales actividades de los donantes que perciben como no adecuadas el proceso de atención.	80

Resumen

La transfusión sanguínea es una intervención que mejora la salud y salva vidas. Según la OMS el 2% de la población debería donar sangre voluntariamente; en el Perú la cifra es de 0,5% a pesar del marco normativo y de estandarización por MINSA. En el hospital PNP Luis N. Sáenz los donantes son por reposición, esto motivó a conocer que procesos contribuirán en donantes voluntarios. El objetivo principal del estudio fue evaluar los procesos de atención en la donación de sangre desde la perspectiva de los donantes de sangre en el Servicio de Patología Clínica del Hospital PNP Luis N. Sáenz 2015. Se analizó la realidad basándonos en la Teoría General de los Sistema formulada por Bertalanffy.

Se realizó una investigación observacional, descriptiva, cuantitativa de corte transversal; la unidad de análisis se calculó con la fórmula para población finita resultando 257 donantes que cumplieron criterios de selección de enero a abril del 2015, la recolección de datos fue con un cuestionario elaborado tomando como referentes los procesos descritos en la Guía de Procesos del Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre (PRONAHEBAS) y validado por juicio de expertos. Se analizó la información con el programa estadístico SPSS V.22 en español.

Los resultados que fueron calificados como adecuados son admisión del donante (69,3%), proceso de selección del donante (67,3%), proceso de consentimiento Informado (63,0%) y por el contrario, los procesos de extracción de sangre (43,2%), el seguimiento (47,5%) e información (54,1%) posterior a la donación son valorados principalmente como “no adecuados”. Se concluye que los procesos de atención previos a la donación son valorados como “adecuados” y los procesos de extracción de sangre, el seguimiento e información posterior a la donación son valorados como “no adecuados”. Se recomienda trabajar permanentemente controlando los procesos de banco de sangre, gestionar mejoras del confort, diseñar estrategias para fidelizar y fomentar la práctica de donaciones voluntaria de sangre.

Palabras clave: *Evaluación, proceso de atención, donante.*

Abstract

Blood transfusion is an intervention that improves health and saves lives. According to WHO, 2% of the population should donate blood voluntarily; in Peru the percentage is 0.5% despite the regulatory framework and standardization by Ministry of Health. In the "Hospital PNP Luis N. Sáenz" donors are replenishment; this led to know which processes will contribute to volunteer donors. The main objective was to evaluate the processes of care in donating blood from the perspective of blood donors in the Department of Clinical Pathology of "Hospital PNP Luis N. Sáenz" 2015. The reality was analyzed, based on the General Theory of System made by Bertalanffy.

An observational, descriptive, cross-sectional quantitative research was conducted; the unit of analysis was calculated with the formula for finite population resulting 257 donors, who met selection criteria from January to April 2015, data collection was performed with a questionnaire developed taking as reference the processes described in the "Guía de Procesos del Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre (PRONAHEBAS)" and validated by expert judgment. The information was analyzed with SPSS V.22 in Spanish.

The results; which were classified as adequate are: Admission donor (69.3%), donor selection process (67.3%), informed consent process (63.0%) and on the other hand, the blood extraction processes (43.2%), monitoring (47.5%) and information (54.1%) after donation are valued mainly as "inadequate". It is concluded that the processes of pre-donation care are valued as "adequate" and the blood extraction processes, monitoring and post-donation information are valued as "inadequate". It is recommended to work permanently controlling blood bank processes, manage improvements in comfort, design strategies to build loyalty and encourage the practice of voluntary blood donations.

Keywords: *Assessment, care process, donor.*