
TÉCNICAS PARA LA ENTREVISTA DEL DONANTE

SERGIO JARAMILLO V.

LIMA, PERÚ JUNIO 11 2009



Donde algunos dan más, pero ninguno recibe menos

La ciencia o el arte de entrevistar

ENTREVISTA MÉDICA

Cada extracción está precedida por una entrevista médica y un examen clínico

La calidad y franqueza de la entrevista médica son elementos esenciales de la seguridad transfusional

ENTREVISTA MÉDICA

¿Estoy completamente familiarizado con las cualidades que se buscan del donante?

La calidad y franqueza de la entrevista médica son elementos esenciales de la seguridad transfusional

ENTREVISTA MÉDICA

¿Son estas cualidades realistas y también se relacionan con el acto de donación?

La calidad y franqueza de la entrevista médica son elementos esenciales de la seguridad transfusional

ENTREVISTA MÉDICA

¿Puedo comunicarles con claridad los deberes y responsabilidades (derechos) de ser donante de sangre?

La calidad y franqueza de la entrevista médica son elementos esenciales de la seguridad transfusional

ENTREVISTA MÉDICA

¿Estoy preparado para darles información adicional relativa a los aspectos relacionados con la donación y la transfusión?

La calidad y franqueza de la entrevista médica son elementos esenciales de la seguridad transfusional

FUENTES DE RECLUTAMIENTO

¿Dónde buscar?

Unos sitios mejores que otros

Costos

Tiempo

Todas tienen ventajas y desventajas

DESTINE TIEMPO suficiente PARA LA ENTREVISTA

Mirar bien las preguntas que se realizarán

Repasarlas antes de iniciar

Recuerde que al donante se le da en blanco

PREPARE UN AMBIENTE APROPIADO

Privado

Mínimo de distracciones

Cómodo

Lugar apropiado para los dos

CONSIDERE EL PAPEL DE LA PERCEPCIÓN

Primeras impresiones

Información de otros

Afirmaciones aisladas

Lenguaje corporal

Etnocentrismo (utilizamos nuestros valores, normas y creencias para juzgar o evaluar a los demás)

EL LENGUAJE CORPORAL

No hay traducción universal

Mirar a la cara

Evitar mirar de frente

Mover la cabeza

Bostezar

Palmaditas en la espalda

Rascarse la cabeza

Sonreír

Morderse el labio

~~Dar golpecitos con el pie~~

Cruzarse de brazos

EL LENGUAJE CORPORAL

Cruzarse de brazos

Alzar las cejas

Fruncir el ceño

Esponjar las narices

Retorcerse las manos

Inclinarse hacia delante

Arrellenarse en el asiento

Sentarse al borde del asiento

Encorvarse

Postura erguida

ENTREVISTA MÉDICA - Objetivos



Objetivo 1

Verificar que la persona se encuentra sana y, por tanto, puede donar sangre en forma segura



Objetivo 2

Detectar posibles enfermedades que puedan ser transmitidas a través de la sangre

ENTREVISTA



szo0037 images.google.com.co

Encuentro y conversación entre dos o más personas para tratar un asunto determinado

ENTREVISTA

- ✓ Es la **herramienta por excelencia** en la selección de personal, en nuestro caso debe serlo para la **selección de nuestro donante**
- ✓ Es un diálogo que se sostiene con un **propósito definido** y no por la simple satisfacción de conversar

SELECCIÓN

(Del lat. *selectio*, -ōnis)

Acción y efecto de **elegir** a una o varias personas o cosas entre otras, separándolas de ellas y prefiriéndolas

CRITERIOS
DE
SELECCIÓN
DE
DONANTES



ELEGIR

(Del lat. eligĕre)

Escoger, preferir a alguien o algo para un fin
Escoger por medio de una selección

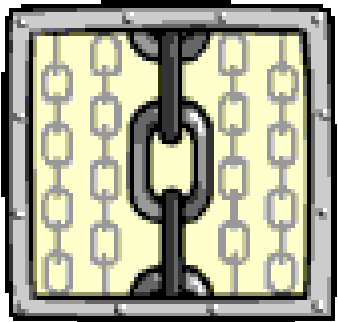


ENTREVISTA

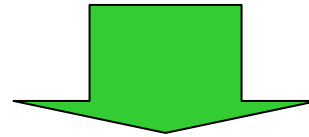


La entrevista orientada a la selección del donante de sangre es el primer eslabón de la cadena transfusional

OBJETIVO DEL ENTREVISTADOR



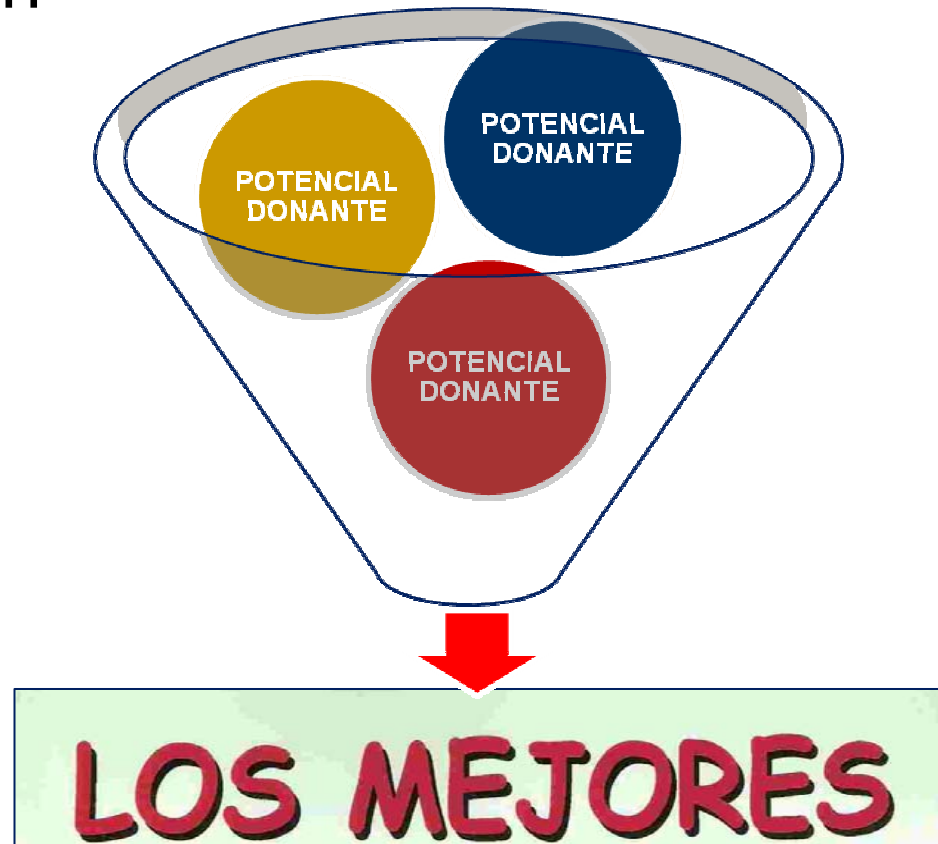
Obtener la mayor cantidad de información posible, sin descuidar otros aspectos importantes



Procedimiento seguro y libre de efectos adversos para las personas que de forma voluntaria y altruista acuden a donar su sangre y para el receptor

OBJETIVO

Los procesos de promoción y selección de donantes permiten conocer a sus potenciales donantes y “quedarse” con



OBJETIVO

ENTREVISTADOR

SEGURIDAD

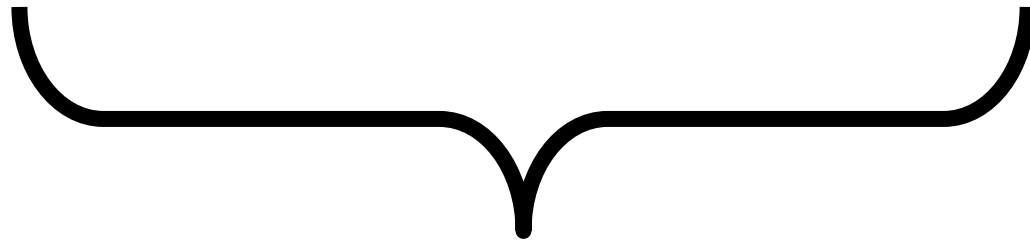
CONFIANZA



CLARO – VERAZ - PRECISO

**BUENOS
DONANTES**

**BUENOS
ENTREVISTADORES**



DONANTES FIDELIZADOS

TRANSFUSIONES SEGURAS

Para ser un buen reclutador y entrevistador es fundamental tener claro



Los requisitos que usted espera debe cumplir su donante



Que va a responderle en caso negativo o de duda



ACEPTADO



DIFERIDO



DUDOSO

ESPECIAL EN LA ENTREVISTA DEL DONANTE

Las palabras



Los gestos

Los ademanes

Las expresiones

TIEMPO

TIPOS DE ENTREVISTADOS

- 1. Emotivos o turbados**
- 2. Tímidos o nerviosos**
- 3. Locuaces**
- 4. Hostiles**
- 5. Dominantes**

TIPOS DE ENTREVISTA

1

Entrevista directa: donde el entrevistador es quien plantea las preguntas desde el principio y las hace de forma muy concreta

2

Entrevista mixta: permite al entrevistador hacer preguntas concretas pero también plantear opiniones y comentarios

TIPOS DE PREGUNTAS



Cerradas: las que se pueden contestar en una sola palabra, por lo general, sí o no. De la respuesta suele derivar otra pregunta



De sondeo: sencillas y cortas tales como: ¿por qué?, ¿cuál fue la causa?, ¿qué sucedió?

TIPOS DE PREGUNTAS



Hipotéticas: se le presenta al entrevistado una situación hipotética, por ejemplo: ¿qué haría usted?, ¿en caso de?



(Mal)intencionadas: obligan al entrevistado a escoger entre dos opciones indeseables. No son útiles, ni aconsejables

TIPOS DE PREGUNTAS



Provocadoras: son muy útiles para evaluar la reacción del donante. Se formulan repentinamente, de modo que además interviene el factor sorpresa



Sugieren la respuesta esperada: aquellas donde es claro qué se espera que el entrevistado responda, por ejemplo: ¿usted desearía que se le transfundiera sangre de una persona sana?

TIPOS DE PREGUNTAS



Abiertas: inducen al entrevistado a explayarse sobre el tema y permiten obtener mucha información y evaluar otros aspectos. No deben utilizarse para la selección del donante

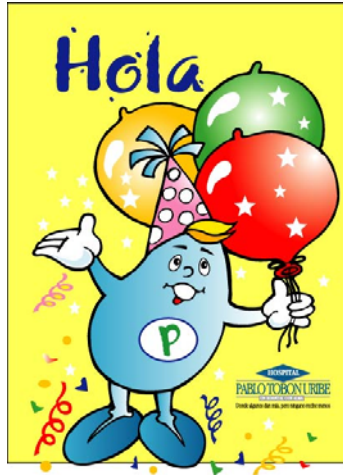
PREPARACIÓN PARA LA ENTREVISTA



Tiempo para la entrevista: en el proceso de selección de donantes **el tiempo** es fundamental y debe aprender a manejarlo, procure dedicar el tiempo que el donante necesita, pero sin excederse porque es probable que otros donantes lo estén esperando

Usted debe tener la capacidad de captar y procesar rápidamente toda la información que el donante le suministra y tomar la decisión correcta

PREPARACIÓN PARA LA ENTREVISTA



Ambiente apropiado: la labor de crear un ambiente de aceptación corresponde al entrevistador.

Presente el Banco de Sangre y deje en los donantes una imagen agradable, humana, amistosa.

Privado
Mínimo de distracciones
Cómodo

Iluminado
Ventilado
Aseado

PREPARACIÓN PARA LA ENTREVISTA



Actitud del entrevistador: El entrevistador debe prepararse antes de dar inicio a una entrevista

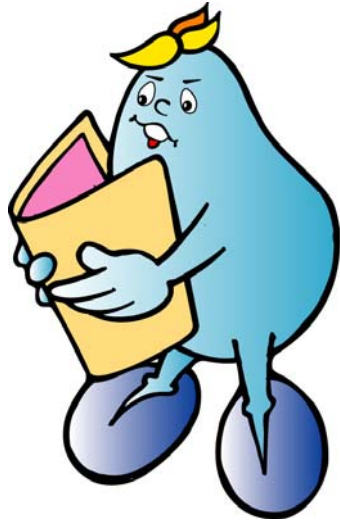
Esta preparación requiere que se desarrollen preguntas específicas

- Evitar la postura dogmática
- Mostrar sinceridad y franqueza. Algunas veces astucia
- Brindar al donante la oportunidad de expresar todas sus respuestas

LO QUE NO DEBE OLVIDAR....

1. Leer y tener a mano la entrevista diligenciada por el donante para saber quien es el donante y en que preguntas debe enfocar su entrevista
2. Tener MUY CLARO los requisitos de aceptabilidad y exclusión de los donantes
3. Tener a la mano un listado o ayuda para preguntas difíciles, Ej: medicamentos, zonas de malaria
4. Realizar una o dos preguntas claves para conocer la condición de salud y hábitos del donante

EN RESUMEN




ANTES DE LA ENTREVISTA


Esto es relativamente sencillo, ya que usted siempre va a realizar las mismas preguntas, lo importante es que usted las tenga claras y realice algunas adicionales si es necesario

EN RESUMEN

ANTES DE LA ENTREVISTA

**HOSPITAL**
PABLO TOBÓN URIBE
UN HOSPITAL CON ALMA
Donde algunos dan más, pero ninguno recibe menos


DERECHOS DE LOS DONANTES

 **Todos los donantes de sangre y sus componentes tienen derecho a:**


1. Recibir antes de la donación, información acerca de los procedimientos relativos a la donación: grupos de riesgo, uso que se dará a su sangre, manejo de información en casos especiales, así como acerca de estilos de vida saludables para prevenir enfermedades transmisibles por transfusión sanguínea.
2. Recibir valoración clínica, previa a cada donación de sangre y ser informado en caso de alguna anomalía.
3. Renunciar confidencialmente para que la sangre donada no sea procesada ni transfundida.
4. Ser atendido por profesional idóneo, de manera oportuna, respetuosa y amable durante el proceso de la donación.
5. Tener un área adecuada para el momento de la entrevista y diligenciamiento de la encuesta.
6. Recibir atención oportuna y adecuada por parte de un profesional de la salud idóneo, en caso de cualquier reacción o complicación asociada a la donación.
7. No ser presionado o coaccionado, para realizar la donación.
8. Confidencialidad y reserva de la información suministrada.
9. Ser informado acerca de la responsabilidad legal, en caso de conocer su condición de riesgo o haya sido diagnosticado una infección transmisible.

Con la observancia de los derechos y deberes por todos los involucrados en el servicio de nuestro Hospital, estamos facilitando una mejor atención, relación y tranquilidad, para beneficio de todos.


gbarco@hptu.org.co • Teléfonos: (4)445 9433 (4)445 9349
Calle 788 N° 69-240 • Conmutador: (4)445 9000 • Fax: (4)441 1440
Medellín, Colombia • E-mail: hptu@hptu.org.co • www.hptu.org.co


**HOSPITAL**
PABLO TOBÓN URIBE
UN HOSPITAL CON ALMA
Donde algunos dan más, pero ninguno recibe menos

DEBERES DE LOS DONANTES

 **Todos los donantes de sangre y sus componentes tienen los siguientes deberes:**

1. Atender y cumplir las indicaciones dadas por el personal clínico del Banco de Sangre, antes, durante y después del acto de la donación.
2. Promocionar la donación de sangre, informando y motivando a otras personas.
3. Responder con honestidad a las preguntas formuladas en la encuesta sobre las conductas y antecedentes clínicos de riesgo.
4. No donar en caso que conozca su condición de riesgo o le haya sido diagnosticada una infección transmisible, ya que la sangre y los componentes sanguíneos utilizados con fines terapéuticos deben proceder de personas cuyo estado de salud no suponga efectos nocivos en el donante y receptor.

**Banco de Sangre**
Amo la vida, soy donante



Con la observancia de los derechos y deberes por todos los involucrados en el servicio de nuestro Hospital, estamos facilitando una mejor atención, relación y tranquilidad, para beneficio de todos.

gbarco@hptu.org.co • Teléfonos: (4)445 9433 (4)445 9349
Calle 788 N° 69-240 • Conmutador: (4)445 9000 • Fax: (4)441 1440
Medellín, Colombia • E-mail: hptu@hptu.org.co • www.hptu.org.co

Explicar al donante los **derechos** que tiene como tal y aún más la responsabilidad (**deberes**) que adquiere de suministrar una información veraz, durante todo el proceso de autoexclusión, selección y atención

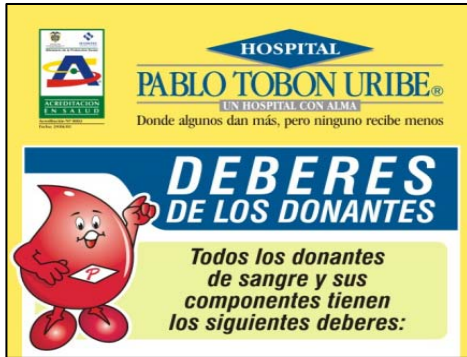


- 1.** Recibir antes de la donación, información acerca de los procedimientos relativos a la donación: grupos de riesgo, uso que se dará a su sangre, manejo de información en casos especiales, así como acerca de estilos de vida saludables para prevenir enfermedades transmisibles por transfusión sanguínea
- 2.** Recibir valoración clínica, previa a cada donación de sangre y ser informado en caso de alguna anomalía
- 3.** Renunciar confidencialmente para que la sangre donada no sea procesada ni transfundida
- 4.** Ser atendido por profesional idóneo, de manera oportuna, respetuosa y amable durante el proceso de la donación



5. Tener un área adecuada para el momento de la entrevista y diligenciamiento de la encuesta

- 6.** Recibir atención oportuna y adecuada por parte de un profesional de la salud idóneo, en caso de cualquier reacción o complicación asociada a la donación
- 7.** No ser presionado o coaccionado, para realizar la donación
- 8.** Confidencialidad y reserva de la información suministrada
- 9.** Ser informado acerca de la responsabilidad legal en caso de conocer su condición de riesgo o de serle diagnosticada una infección transmisible



1. Atender y cumplir las indicaciones dadas por el personal clínico del Banco de Sangre, antes, durante y después del acto de la donación

2. Promocionar la donación de sangre, informando y motivando a otras personas

3. Responder con honestidad a las preguntas formuladas en la encuesta sobre las conductas y antecedentes clínicos de riesgo

4. No donar en caso de conocer su condición de riesgo o de ser diagnosticada una infección transmisible, ya que la sangre y los componentes sanguíneos utilizados con fines terapéuticos deben proceder de personas cuyo estado de salud no suponga efectos nocivos en el donante y receptor

EN RESUMEN



DURANTE LA ENTREVISTA

Preséntese, tranquilice al donante y explique en que consiste el proceso, brinde al donante la oportunidad de formular preguntas y explique las actividades del proceso que siguen

EN RESUMEN



DESPUÉS DE LA ENTREVISTA

Analice toda la información, complete los registros necesarios y **TOME UN DECISIÓN**





MUCHAS GRACIAS