

# 3 DESTINATARIOS Y OBJETIVOS

## Destinatarios y expectativas

### USUARIOS: DONANTES, PACIENTES, FAMILIARES

- Que los espacios sean amplios, tranquilos, limpios y confortables.
- Que se garantice la privacidad.
- Que los horarios sean flexibles y adecuados a sus necesidades.
- Que la asistencia sea rápida, segura, eficaz, evitando desplazamientos.
- Que los profesionales estén capacitados y entrenados para realizar sus tareas.
- Que el trato sea respetuoso y personalizado.
- Que el personal esté perfectamente identificado.

### FACULTATIVOS Y PROFESIONALES SANITARIOS

#### Facultativos

- Que existan procedimientos de su área de trabajo.
- Que exista comunicación con los facultativos del laboratorio para adecuar las extracciones a las necesidades reales.

- Que se pueda atender a los donantes sin demora en locales que permitan la confidencialidad.
- Que las causas de exclusión para la donación sean claras.
- Que se disponga de información sobre motivos de rechazo anteriores.
- Que se pueda acceder a las pruebas diagnósticas previas y a los resultados históricos.
- Que pueda disponer de suficientes productos hemoterápicos.
- Que se controle el uso de los productos sanguíneos.
- Que existan protocolos sobre indicaciones transfusionales.
- Que se disponga de información sobre los riesgos transfusionales.
- Que la petición de transfusión sea fácil de cumplimentar.
- Que el tiempo de respuesta transfusional se ajuste a las necesidades del paciente.
- Que existan circuitos claros y conocidos de la conducta a seguir ante reacciones adversas.
- Que exista cooperación entre los especialistas implicados en el proceso.
- Que se informe sobre las causas de reacción adversa en caso de producirse.
- Que los profesionales, a los que se pueda consultar, estén capacitados y tengan los conocimientos actualizados.

### **Enfermeras**

- Que se pueda atender a los donantes sin demora en locales adecuados.
- Que se especifiquen los cuidados a seguir antes, durante y después de la extracción.
- Que exista una relación fluida con los facultativos.
- Que existan procedimientos de su área de trabajo.
- Que se disponga de medios adecuados y suficientes para el manejo seguro de utensilios.
- Que se informe adecuadamente al enfermo y a sus familiares.
- Que exista cooperación con el Servicio de transfusión.
- Que se especifiquen los cuidados a seguir antes, durante y después de la transfusión.
- Que existan programas de formación continuada.
- Que se disponga de guías de procedimientos normalizados de trabajo.
- Que el personal de enfermería sea resolutivo en situaciones críticas.

### **Técnicos Especialistas de Laboratorio**

- Que existan procedimientos de su área.
- Que exista cooperación con los facultativos.
- Que los espacios de trabajo sean adecuados.
- Que exista formación específica para el trabajo en cada uno de los laboratorios implicados.
- Que existan circuitos de trabajo claros y conocidos por todos los profesionales implicados.



## Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad

### DESTINATARIO: **DONANTES**

#### FLUJOS DE SALIDA: **ACCESO A LA DONACIÓN**

##### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Los horarios de donación serán flexibles adecuándose a las necesidades de la población.
- Se dispondrá de locales adecuados para la correcta atención de los donantes.
- Se acercará la donación al ciudadano evitando desplazamientos.
- El tiempo de espera se reducirá adecuando los medios a las necesidades estimadas.
- Se asegurará la confidencialidad de la entrevista.
- El trato será respetuoso y personalizado.
- Se asegurará la calidad del procedimiento tanto en equipamiento como en la capacitación de los profesionales.

### DESTINATARIO: **ENFERMOS**

#### FLUJOS DE SALIDA: **REALIZACIÓN DE LA TRANSFUSIÓN**

##### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se ampliará la actividad transfusional programada en el hospital de día para evitar, en lo posible, el ingreso hospitalario.
- Se garantizará la intimidad durante la transfusión.
- Las transfusiones se programarán evitando esperas innecesarias.
- Al enfermo se le facilitará información detallada sobre la transfusión, los riesgos y los beneficios de la misma, y deberá firmar el Consentimiento Informado.
- Se le asegurará la capacitación de los profesionales que lo atienden y la calidad del producto transfundido.
- En caso de producirse alguna reacción adversa transfusional se le informará sobre sus causas, controles y medidas adoptadas.

## DESTINATARIO: FAMILIARES

### FLUJOS DE SALIDA: APOYO AL ACOMPAÑANTE

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se facilitará el acceso de un acompañante durante la transfusión cuando sea necesario.

## DESTINATARIO: FACULTATIVOS

### FLUJOS DE SALIDA: ACTIVIDAD GESTORA Y ASISTENCIAL

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Controlarán el almacenamiento y uso de los productos sanguíneos suministrados por el Servicio de Transfusión.
- Dispondrán de protocolos sobre indicaciones de la transfusión.
- Informarán sobre las ventajas y los riesgos transfusionales solicitando el Consentimiento Informado del enfermo.
- Informarán sobre las reacciones adversas al responsable hospitalario de hemovigilancia.
- Dispondrán de un manual actualizado de técnicas y procedimientos de su área.

## DESTINATARIO: FACULTATIVOS

### FLUJOS DE SALIDA: COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ENTRE PROFESIONALES

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Dispondrán de criterios definidos y consensuados basados en la evidencia científica.
- Revisarán periódicamente el manual de técnicas y procedimientos de su área.
- Intervendrán activamente en el comité de transfusión hospitalario.

## DESTINATARIO: ENFERMERAS

### FLUJOS DE SALIDA: ACTIVIDAD ASISTENCIAL

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Dispondrán de un plan de calidad de cuidados del enfermo antes y después de la transfusión.
- Los locales serán adecuados para poder atender sin demora.
- Dispondrán de un plan de notificación de reacciones adversas al sistema de hemovigilancia.
- Dispondrán de formación suficiente para actuar ante las situaciones de emergencia que pudieran producirse.
- Dispondrán de un manual actualizado de técnicas y procedimientos de su área.
- Los medios serán adecuados y suficientes para el manejo seguro de los utensilios y dispondrán de un plan de prevención de riesgos laborales.
- Dispondrán de un procedimiento que evite errores en la identificación de los enfermos.
- Dispondrán de planes de valoración y cuidados.
- Dispondrán de un plan de formación tanto teórica como práctica.
- Colaborarán con los facultativos.

## DESTINATARIO: TÉCNICOS ESPECIALISTAS DE LABORATORIO (TEL)

### FLUJOS DE SALIDA: ACTIVIDAD TÉCNICA

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Dispondrán de un manual actualizado de técnicas y procedimientos de su área.
- Los medios serán adecuados y suficientes para el manejo seguro de los utensilios y dispondrán de un plan de prevención de riesgos laborales.
- Los espacios serán adecuados a la carga de trabajo.
- Dispondrán de un plan de formación tanto teórica como práctica.
- Colaborarán con los facultativos.