

ESTUDIO DE DONANTES ACTUALES (2008)

Departamento de Marketing y Comunicación ICHH
Departamento de Calidad ICHH
Grupo de Investigación de Dirección de Marketing ULPGC

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	4
4. MOTIVACIONES PARA DONAR	6
5. PERCEPCIONES SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO	7
6. SATISFACCIÓN Y LEALTAD CON LA DONACIÓN DE SANGRE.....	12
7. FRENOS O INHIBIDORES HACIA LA DONACIÓN DE SANGRE	13
8. INCENTIVOS A LA DONACIÓN DE SANGRE	14
9. PREFERENCIAS DONANTES ACTUALES.....	15
10. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE DONANTES ACTUALES (2008)	17

1. INTRODUCCIÓN

Por último, presentamos los resultados obtenidos del estudio realizado durante el año 2008 entre el Instituto Canario de Hemodonación y Hemoterapia y el Grupo de Investigación de Dirección en Marketing de la ULPGC, con el fin de conocer mejor la opinión de los donantes actuales de sangre de la Comunidad Canaria.

2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio se ha dirigido a los **donantes actuales** teniendo como objetivos principales recabar información sobre los siguientes aspectos:

- Identificar las motivaciones de los donantes de sangre
- Determinar los factores que facilitan la donación
- Conocer las preferencias de los donantes sobre los lugares de extracción
- Evaluar la calidad del servicio de hemodonación que ofrece la RTC
- Evaluar cuales son los principales frenos o inhibidores hacia la donación de sangre
- Avanzar en el conocimiento de los incentivos mejor valorados por los donantes de sangre habituales

Para dar respuesta a estos objetivos, se elaboró un detallado cuestionario que ha sido cumplimentado por donantes de sangre de todo el archipiélago, utilizando para ello los puntos de extracción fijos y móviles de la Red Transfusional Canaria y que nos ha permitido obtener los datos que a continuación damos a conocer en la siguiente investigación, comenzando por los datos de la ficha técnica del estudio y la convergencia en relación con los datos de la población de donantes de sangre del pasado año.

El cuestionario que se utilizó para recabar la información necesaria se estructuró en seis grandes bloques:

1. Motivaciones para donar
2. Calidad del servicio de hemodonación
3. Inhibidores o frenos hacia la donación
4. Grado de fidelidad de nuestros donantes actuales
5. Incentivos a la donación de sangre
6. Datos de clasificación

Se utilizó como referencia la escala tipo Likert de cinco puntos en la mayoría de las escalas de medición ya que se trata de una escala que se adapta perfectamente a la medición de actitudes o constructos y que es ampliamente utilizada en aspectos de gran interés para nosotros como es la calidad. Además, se consideraron también algunas respuestas dicotómicas para valorar el perfil del donante, si había tenido alguna incidencia con el servicio o si le gustaría consultar su analítica a través de Internet, por último, se realizaron algunas preguntas con respuestas en abanico para conocer algunas preferencias en cuanto a lugares y horarios.

El trabajo de campo se realizó de septiembre a diciembre del año 2008 y el ámbito geográfico del mismo fue la Comunidad Autónoma Canaria. En él han participado la mayoría de los centros de la Red Transfusional Canaria. El cuestionario fue respondido por los donantes de forma autoadministrada en los puntos de extracción fijos y móviles de la Red Transfusional Canaria. El total de la muestra es de 712 individuos, con un nivel de confianza del 95.5% y asumiendo un margen de error del +/-3.74%.

Tabla 1: Ficha técnica

FICHA TÉCNICA	
Población y muestra	Donantes de sangre actuales de la Red Transfusional Canaria
Ámbito geográfico	Comunidad Autónoma Canaria
Obtención de datos	Encuestas ad-hoc autoadministradas en puntos de extracción de la RTC
Trabajo de campo	Septiembre-Diciembre 2008
Análisis global	Febrero 2009
Tamaño muestral	712 individuos
Nivel de confianza	95.5%
Margen de error	+/-3.74 %

Fuente: elaboración propia

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Antes de proceder a extraer los principales resultados es muy importante que observemos el perfil de la muestra que nos sirve como objeto de estudio. Como se puede observar en la siguiente tabla, se trata de una muestra bastante equilibrada entre hombres y mujeres, dónde también se debe valorar el hecho de que la distribución por edad de los donantes representados en la misma corresponde en un **84.5% de los individuos a personas dentro del rango de edad que va desde los 18-40 años.**

Además, se trata de donantes, mayoritariamente habituales, como así lo demuestra el hecho de que sólo el 20.9% son donantes que donan sangre por primera vez.

Tabla 2: perfil de la muestra

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SEXO		
Hombres	342	51,4 %
Mujeres	324	48,6 %
EDAD		
De 18 a 24 años	168	25,3 %
De 25 a 32 años	203	30,5 %
De 33 a 40 años	191	28,7 %
De 41 a 50 años	86	12,9 %
De 51 a 65 años	17	2,6 %
TIPO DE DONANTE		
Donante primera vez	136	20,9
Donante habitual	516	79,1

En general, el perfil de la muestra se ajusta en determinados aspectos al perfil de la población donante del pasado año, observándose en nuestra muestra un mayor equilibrio entre hombres y mujeres y algunas desviaciones en cuanto al volumen de donantes de cada segmento de edad.

Tabla 3: Perfil de la población donante 2008

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SEXO		
Hombres	34368	62,87 %
Mujeres	20300	37,13 %
EDAD		
De 18 a 24 años	9.260	17.01 %
De 25 a 32 años	13284	24.85%
De 33 a 40 años	14664	27.43%
De 41 a 50 años	12.435	22,84 %
De 51 a 65 años	4.798	8,81 %
TIPO DE DONANTE		
Donante primera vez	20704	38,35
Donante habitual	33529	61,64

A continuación y siguiendo la línea argumental de los objetivos del estudio, se muestran los resultados obtenidos con los análisis realizados.

3. MOTIVACIONES PARA DONAR

Como se recoge en la Tabla 4 y al objeto de conocer mejor cuáles son las principales motivaciones que llevan a donar sangre a los donantes actuales realizamos un análisis descriptivo con el objeto de medir el porcentaje de donantes que han señalado una u otra motivación obteniendo que **la respuesta mayoritaria de los donantes actuales fue que donaban por “solidaridad humana” y “por la satisfacción personal que implica ayudar a otros”,** obteniéndose en una puntuación de 1-5 una media de 4,54 en la primera de ella y de 4,37 en el caso de la segunda. Se confirma, por tanto, que **la principal motivación de los donantes de sangre actuales de la RTC sigue siendo la solidaridad y la satisfacción que implica ayudar a otros.**

Recordemos, en relación a estos resultados, que la promoción de la donación de sangre se engloba dentro del llamado marketing social, una estrategia muy fundamentada en la comunicación y que, mediante un esfuerzo organizado y conducido por un agente de cambio, tiene como objetivo a medio y largo plazo conseguir una variación de conducta en los ciudadanos para que modifiquen sus ideas y actitudes con respecto a un determinado tema. Es bueno recordar, que la estrategia desarrollada por el ICHH desde el año 2001 persigue de forma sistemática este objetivo con campañas continuas de comunicación en el tiempo y la utilización de todo tipo de soportes para ello, además de la comunicación personal establecida por nuestro personal de extracción y promoción. Creemos que en los resultados obtenidos, se refleja que ese cambio de conducta se está produciendo y, por tanto, que uno de los más emblemáticos aspectos de la misión del ICHH se está consiguiendo.

Tabla 4: Motivaciones de los donantes actuales

VARIABLES	VALORACIÓN (%)					
	1	2	3	4	5	MEDIA
Que un familiar o amigo necesitó sangre	29,9	4,9	10,1	7,8	47,4	3,38
Un llamamiento urgente de necesidad de sangre en la Isla	28,6	6,2	17,1	14,4	33,8	3,19
Por ver u oír una campaña publicitaria	28,8	15,3	27,5	15,8	12,6	2,68
Porque amigos o familiares son donantes de sangre	35,4	16,2	22,5	12,5	13,3	2,52
Por solidaridad humana	1,4	1,2	10,0	17,3	70,1	4,54
Por la satisfacción personal que implica ayudar a otros	3,4	3,2	11,2	17,3	64,9	4,37
Porque es bueno para mi salud	25,3	12,1	25,6	15,6	21,4	2,96
Porque mi grupo sanguíneo es poco común y siempre hace falta	41,6	13,3	19,2	7,9	17,9	2,47
Porque me han llamado por teléfono para que acuda a donar sangre	43,9	14,9	14,1	11,8	15,4	2,40
Porque he recibido un SMS para que acuda a donar sangre	68,8	9,9	10,1	6,4	4,8	1,68

En cuanto al resto de ítems analizados, en tercer lugar, se sitúa con un 3.38, la respuesta “que un familiar o amigo necesitó sangre” y, a continuación, “un llamamiento urgente de necesidad de sangre en la isla” (3.19), porque “es bueno para mi salud” (2.96) o, “por ver y oír una campaña publicitaria” (2.68).

4. PERCEPCIONES SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Con el fin de obtener las percepciones que los donantes actuales de sangre tienen sobre el servicio de hemodonación de la RTC, se les facilitó una batería de 17 ítems distintos que nos servirán para medir si lo que ofrecemos se adapta a las necesidades de nuestros usuarios actuales, contemplando diversos aspectos que clasificaremos del siguiente modo:

- **Lugares de extracción**
- **Accesibilidad y horarios**
- **Valoración del factor humano**
- **Información posterior a la donación**

Lugares de extracción

Los donantes contestaron a esos ítems con valoraciones que iban de 1-5, cuyos resultados se recogen en la tabla 5:

Tabla 5: Lugares de extracción

VARIABLES	VALORACIÓN (%)					MEDIA
	1	2	3	4	5	
Las instalaciones facilitan la intimidad durante la entrevista y la donación	1,2	3,9	24,5	27,6	42,9	4,07
El lugar donde se hace la donación está bien organizado y ordenado	0,7	1,2	10,5	31,6	55,9	4,41
Las instalaciones donde se dona están limpias	0,6	0,6	6,5	22,1	70,2	4,61
El lugar donde se realiza la donación es cómodo y confortable	0,4	0,9	13,2	34,7	50,7	4,34

Fuente: elaboración propia

Dentro de este grupo, se encuentran aquellos ítems relacionados con “la intimidad durante la entrevista y la donación” (4.07), “el orden y la organización del lugar de donación” (4.41), “la limpieza en las instalaciones” (4.61) y “la comodidad y el confort del lugar de la donación” (4.34). La gran parte de los donantes situaron sus valoraciones por encima de 4, por lo que podemos decir que calificaron este grupo de ítems relacionados con los lugares donde se

extrae sangre con una puntuación de “buena” o “muy buena”, especialmente en lo que se refiere a la limpieza de las instalaciones.

En general, se puede decir que para el 87.5% el orden y organización es adecuado o muy adecuado, para el 92.3% las instalaciones para donar sangre están limpias y esas instalaciones son cómodas y confortables para un 85.4% y que, se percibe una mayor dispersión en la respuesta referida a “a intimidad durante la entrevista y la donación”, algo que puede considerarse normal, si tenemos en cuenta que uno de los soportes más demandados por los donantes, las unidades móviles, no dispone de mucho espacio aunque hay que decir que las últimas unidades adquiridas durante el pasado año 2008, son más amplias y cuidan aspectos como ese.

Accesibilidad y horarios

En cuanto a los elementos que sirven de facilitadores para la donación de sangre y que están representados por aspectos como “en los lugares de extracción es fácil encontrar aparcamiento”, “el lugar de donación es accesible y fácilmente localizable”, “el tiempo de espera antes de la extracción es adecuado” y “el horario de los lugares de extracción es adecuado”, las puntuaciones otorgadas por los donantes son, en general, buenas aunque hay aspectos que siguen presentando **puntos de mejoras**, es el caso del ítem “en los lugares de extracción es fácil encontrar aparcamiento” y “el tiempo de espera antes de la extracción es adecuado”.

Tabla 6: Accesibilidad y horarios

VARIABLES	VALORACIÓN (%)					
	1	2	3	4	5	MEDIA
El lugar de donación es accesible y fácilmente localizable	0,4	3,3	12,1	28,9	55,3	4,35
En los lugares de extracción es fácil encontrar aparcamiento	19,2	15,2	24,7	17,0	23,8	3,11
El tiempo de espera antes de la extracción es adecuado	1,7	6,5	24,1	32,1	35,6	3,93
El horario de los lugares de extracción es adecuado	0,5	1,8	12,0	35,4	50,3	4,33

Fuente: elaboración propia

Para el 84.2%, “el lugar de donación es accesible y fácilmente localizable” mientras que, sin embargo la amplia dispersión percibida en el ítem referido a **la falta de aparcamiento**, refleja el descontento de los usuarios con sólo observar la mayor distribución de respuestas en este ítem donde para el 19.2% es total el desacuerdo, para el 15.2 no es total el desacuerdo pero casi, para el 24.7% eso es normal y para el 40.8% restante la valoración es buena o muy buena.

En este sentido, debemos diferenciar entre puntos fijos o unidades móviles. En cuanto a los primeros, es posible que acuerdos puntuales puedan ayudar a conseguir mejorar la facilidad de aparcamiento en los puntos fijos de la RTC, sin embargo, es difícil que cerca de las unidades móviles se pueda garantizar el aparcamiento a los donantes porque la programación de colectas realizada por el ICHH tiene en cuenta como variable de interés, el mayor flujo de personas posible y es normal que este se encuentre en los lugares más céntricos de nuestras islas, tanto en las ciudades como en los municipios que visitamos.

En cuanto a los horarios de los lugares de extracción para un 85.7% son buenos o muy buenos, sin embargo, preguntados sobre si es adecuado o no el “tiempo de espera antes de la extracción”, para la mayoría, esto es, un 67.7%, es bueno o muy bueno, mientras que para el 24.1% la consideración es sólo normal.

Valoración del factor humano

De las respuestas de los donantes, se deduce que **los usuarios de la Red Transfusional Canaria conceden una muy alta valoración al personal sanitario que les atiende cuando donan sangre**. Si consideramos las valoraciones de 4 y 5 como bueno o muy bueno concluimos que el personal “hace bien su trabajo” en un 95.2%, que en un 93.4% creen que “el personal en todo momento proporciona información adecuada y útil”. Un 94% piensa que “el personal tiene los conocimientos suficientes para contestar con precisión a las preguntas que hago”, mientras que el 97.5% dice que “el trato que da el personal es amable y cordial”, una respuesta cuya valoración roza la excelencia. Además, para un 96.7% “en todo momento el personal se ha preocupado por mi bienestar” y para un 95.3% “el personal le transmite confianza durante la donación” y, por último, un 93.6% dice que al final de la donación el personal le mostró su gratitud y agradecimiento.

Tabla 7: Valoración del factor humano

VARIABLES	VALORACIÓN (%)					
	1	2	3	4	5	MEDIA
El personal sabe hacer bien su trabajo	0,5	0,2	4,2	20,5	74,7	4,69
El personal en todo momento proporciona información adecuada y útil para mi	0,2	0,6	5,9	23,1	70,3	4,63
El personal tiene los conocimientos suficientes para contestar con precisión a las preguntas que hago	0,5	0,3	5,2	24,0	70,0	4,63
El trato que da el personal es amable y cordial	0,1	0,0	2,4	18,0	79,5	4,77
En todo momento el personal se ha preocupado por mi bienestar	0,5	0,3	2,6	18,5	78,2	4,74
El personal me transmite confianza durante la donación	0,3	0,5	3,9	18,6	76,7	4,71
Al final de la donación el personal me mostró su gratitud y agradecimiento	0,2	0,9	5,3	21,2	72,4	4,65

Fuente: elaboración propia

En general y como se observa en la Tabla 7, **los donantes hacen una valoración muy positiva sobre el personal que les atiende en la RTC**. Su opinión es muy favorable y nos indica que, sin duda, estos profesionales son un valor añadido del sistema de hemodonación de nuestras islas, sin duda, un motivo de orgullo para los miembros de la RTC, tanto del ICHH como de los Servicios de Transfusión de nuestra Comunidad.

Sensaciones posteriores a la donación

Después de donar sangre nuestros donantes pasan a la fase de recuperación y se les envía de forma personal los resultados analíticos de cada donación. Nos interesaba conocer la percepción que tienen los donantes sobre el refrigerio que reciben así como, si les resulta “útil la información que se les envía con su analítica” y si “la información que le enviamos de los resultados analíticos es de fácil comprensión”.

Para el 76.7% el refrigerio que reciben después de donar sangre es bueno o muy bueno; en cuanto a la analítica, un 83.7% de la información que reciben es muy útil mientras que para el 92% la información resulta de fácil comprensión.

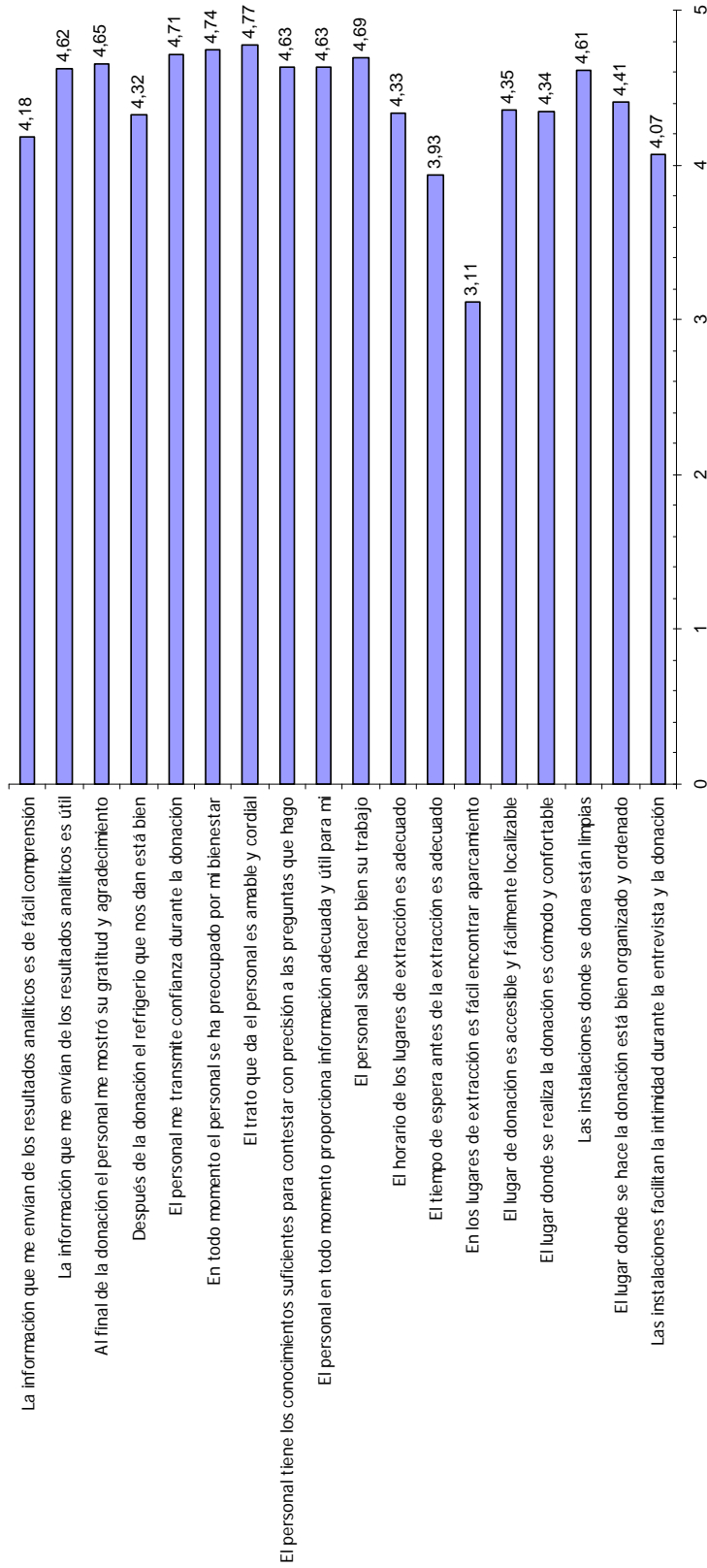
Tabla 8: sensaciones posteriores a la donación

VARIABLE	VALORACIÓN (%)					
	1	2	3	4	5	MEDIA
Después de la donación el refrigerio que nos dan está bien	1,7	3,2	11,4	28,8	54,9	4,32
La información que me envían de los resultados analíticos es útil	0,8	0,3	6,9	19,7	72,3	4,62
La información que me envían de los resultados analíticos es de fácil comprensión	3,2	4,3	15,7	24,4	52,3	4,18

Fuente: elaboración propia

A título de conclusión final, recogemos en el siguiente gráfico el total de los ítems relacionados con la calidad del servicio y las correspondientes puntuaciones obtenidas.

Gráfico 1: Calidad

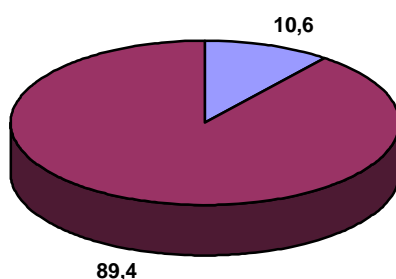


5. SATISFACCIÓN Y LEALTAD CON LA DONACIÓN DE SANGRE

Este estudio tenía especial interés en conocer cual es la valoración global del servicio de donación de sangre de la RTC que realizan sus usuarios y, también, conocer en qué medida los donantes actuales han podido tener algún tipo de incidencia o problema con nosotros en el transcurso del tiempo. El gráfico 2 ilustra la contestación que al respecto obtuvimos de los donantes actuales.

Gráfico 2: Incidencia o problema con la donación de sangre

VARIABLE	VALORACIÓN (%)
SI	10,6
NO	89,4



Fuente: elaboración propia

El 89.4% dijo que, nunca había tenido ninguna incidencia o problema mientras que el 10.6% reconoció haber tenido alguna dificultad o incidencia, sin embargo, no parece que a ese 10.6% le haya supuesto ningún problema a la hora de seguir donando puesto que la media registrada por los donantes de sangre actuales de la RTC es de un 4.62 sobre una escala Likert de 1-5, donde 1 es "nada satisfecho" y 5 es "muy satisfecho".

Tabla 10: Grado de satisfacción con el servicio

VARIABLE	VALORACIÓN (%)					
	1	2	3	4	5	MEDIA
Grado de satisfacción general con el servicio	0	0,1	4,1	29,4	66,3	4,62

Fuente: elaboración propia

En cuanto a su lealtad, dos ítems son especialmente importantes para su medición, el primero **recoge su intención de seguir donando**, cuya media alcanza el 4.15 y, el segundo, cuestiona si el usuario recomendaría nuestro servicio de donación a amigos y familiares. En este

último ítem la media obtenida es de 4.23, por lo que se deduce que **una gran mayoría de los donantes actuales recomendaría nuestros servicios a personas conocidas.**

Tabla 11: Lealtad

VARIABLE	VALORACIÓN (%)					
	1	2	3	4	5	MEDIA
Me voy a proponer donar sangre con más regularidad	1,8	2,4	20,1	29,9	45,8	4,15
Voy a recomendar a mis amigos y familiares que donen sangre	1,7	2,4	18,2	26,4	51,4	4,23

Fuente: elaboración propia

6. FRENOS O INHIBIDORES HACIA LA DONACIÓN DE SANGRE

La donación de sangre siempre ha venido acompañada de mitos que, en muchos casos, ejercen de frenos o inhibidores hacia la donación de sangre, destacando tradicionalmente, “el temor al pinchazo”. En este estudio, nos interesaba saber, si los donantes actuales de la RTC, donantes habituales en su mayoría como observamos en el perfil de la muestra, presentaban temores al respecto, ofreciéndoles una escala de 1-5 donde 1 era que no le influye nada y 5 que le influye mucho, siendo la respuesta de nuestros usuarios, que **los dos principales frenos para la donación de sangre en los donantes actuales son: “la falta de tiempo” y “la incompatibilidad de los horarios de extracción con la falta de tiempo”**. Le siguen, a cierta distancia el “temor al pinchazo”, el “temor a enfermedades infecciosas”, “temor a sufrir algún mareo”, “ el que sea desagradable acudir a un centro hospitalario o de donación”, “no les implica un esfuerzo donar sangre” y, mayoritariamente, “no necesitan que les den nada a cambio”.

Como conclusión, podemos decir que **los donantes actuales conocen el procedimiento para donar sangre y la falta de tiempo, en muchos casos es lo que les impide donar sangre con más regularidad.** Siendo así, parece que la política de la RTC debe seguir trabajando para continuar facilitando al máximo la donación y potenciando programas de fidelización con el donante, dado que según estos resultados los donantes actuales no tienen grandes miedos y sí, falta de tiempo.

Tabla 12: Frenos o inhibidores hacia la donación de sangre

VARIABLE	VALORACIÓN (%)					
	1	2	3	4	5	MEDIA
Temor al pinchazo	60,8	11,9	12,7	7,2	7,5	1,89
Temor al contagio de enfermedades infecciosas	60,0	14,0	11,9	6,6	7,5	1,87
Rechazo a ver sangre	77,5	8,2	7,5	3,3	3,4	1,47
Temor a que sea perjudicial para la salud	79,9	8,5	5,2	3,3	3,0	1,41
Temor a que provoque mareos o nauseas	59,1	17,7	13,0	4,6	5,5	1,80
El que sea desagradable acudir a centros hospitalarios o de donación	70,9	11,8	10,0	4,3	2,8	1,56
El esfuerzo que implica ir a donar sangre	67,4	13,5	11,3	5,7	2,1	1,62
La incompatibilidad de los horarios con la disponibilidad de tiempo	50,2	15,6	18,5	8,7	7,1	2,70
Falta de tiempo	44,3	14,3	19,3	10,7	11,3	2,30
El que no den nada a cambio	89,3	4,1	3,5	1,4	1,8	1,22

Fuente: elaboración propia

7. INCENTIVOS A LA DONACIÓN DE SANGRE

En este apartado queríamos saber si los donantes actuales se encontraban incentivados para seguir donando sangre o si, por el contrario, requerían algún otro tipo de incentivo que, hoy por hoy, el servicio de hemodonación de la RTC no les facilita. Para ello, se creó una batería de 9 ítems, entre los que se recogían incentivos de carácter sanitario, incentivos de reconocimiento público, accesibilidad a la donación de sangre a través de unidades móviles a su domicilio o trabajo o incentivos que ofrecían ventajas personales.

Los donantes actuales otorgaron la máxima puntuación a los incentivos de carácter sanitario manifestando así su deseo de “recibir consejos médicos sobre su salud” con una media de 3.60, además de ofrecer una alta valoración a la analítica completa de sangre cuya que se sitúa en un 3.48.

También son valorados muy positivamente los ítems relacionados con la accesibilidad a la donación ya que, los donantes actuales dejan claro que quieren más unidades móviles cerca de sus domicilios y trabajos, con una media de 3.44 y 3.19. Le sigue, con una media de 2.16 la reducción de jornada y, por último, **obtienen la más baja valoración los ítems relacionados con los reconocimientos públicos y homenajes (1.62 y 1.45)**.

Tabla 3: Incentivos a la donación de sangre

VARIABLE	VALORACIÓN (%)					
	1	2	3	4	5	MEDIA
Reconocimiento social a través de diplomas, medallas, certificados, etc. por ser donante asiduo	70,2	11,3	10,3	3,0	5,1	1,62
Que me compensen haciéndome una analítica completa de sangre	20,5	7,3	16,5	15,6	40,2	3,48
Recibir consejos médicos sobre el estado de salud	14,5	6,8	21,9	17,8	39,0	3,60
Homenajes en actos públicos por ser donante de alta frecuencia	78,5	8,2	7,3	2,0	4,1	1,45
Posibilidad de reducir la jornada de trabajo en 1 ó 2 horas en caso de ir a donar	57,2	9,6	10,0	6,8	16,4	2,16
Pegatinas para el coche que indiquen que la persona es donante de sangre	65,1	10,0	12,0	5,2	7,7	1,80
Unidades móviles cerca de mi domicilio	20,2	6,7	18,1	18,4	36,5	3,44
Unidades móviles cerca de mi trabajo	26,6	6,7	18,3	17,3	31,0	3,19
Promotores que me animen a donar sangre	33,4	11,3	20,1	14,4	20,7	2,78

Fuente: elaboración propia

8. PREFERENCIAS DONANTES ACTUALES

En cuanto a las preferencias para donar sangre, **el 61.7 % son favorables a donar en las unidades móviles, mientras que el 29.2 % prefiere donar en hospitales**, el 6.4 % en los puntos fijos del ICHH y el 2.7 % en unidades volantes.

VARIABLE	VALORACIÓN (%)	
	n	%
Hospitales	187	29,2
Unidades moviles	395	61,7
Punto Fijo ICHH	41	6,4
Unidad volante	17	2,7

Por su parte, el **71.9 % le gusta que le recuerden desde los centros de donación que vuelva a donar sangre**, siendo un 7.9% quienes dicen que no y un 20.2% que le resulta indiferente.

VARIABLE	VALORACIÓN (%)	
	n	%
Si	480	71,9
No	53	7,9
Me es indiferente	135	20,2

El **59.9 % de los donantes canarios actuales prefiere ser convocado por teléfono o SMS**, mientras que el 12.2% preferiría que le enviaran una carta y al 27.9% le resulta indiferente el sistema de convocatoria que se utilice. Recordemos que en Canarias el sistema utilizado es, mayoritariamente, el teléfono puesto que se ha valorado muy positivamente que se trata de un soporte que aporta una comunicación bi-direccional y muy personal disponiendo del SMS para su utilización en caso de urgencias o catástrofes.

VARIABLE	VALORACIÓN (%)	
	n	%
Por Carta	75	12,2
Por teléfono	166	27,0
Por SMS	202	32,9
Me es indiferente	171	27,9

Por último, nos interesa saber lo que pensaban nuestros usuarios sobre la posibilidad de poder **acceder a sus resultados analíticos a través de Internet**, siempre con las máximas garantías de seguridad, el resultado fue rotundo, **para el 82.5% eso sería adecuado teniendo en contra a un 17.5%**.

VARIABLE	VALORACIÓN (%)	
	n	%
Si	522	82,5
No	111	17,5

9. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE DONANTES ACTUALES (2008)

Podemos de manera muy esquemática recoger las principales conclusiones de estudio realizado a los donantes actuales de la RTC:

- Siguen siendo los factores intrínsecos como es “la solidaridad humana” y “la satisfacción personal que implica ayudar a otros” los principales motivos que tienen los donantes actuales canarios para donar.
- Los donantes valoran positivamente las instalaciones para donar sangre que se les ofrece y, si bien, les parecen “fácilmente accesibles”, creen que se necesitaría habilitar más aparcamientos en las zonas de donación y creen que los horarios de los puntos de extracción son adecuados.
- En cuanto al trato humano que reciben en los puntos de donación otorgan puntuaciones por encima del 93% de satisfacción, dato que en algunos casos se eleva como es el caso de “el trato que da el personal es amable y cordial” a un 97.5%.
- En su gran mayoría consideran la analítica de sangre que reciben muy útil y de fácil comprensión.
- Además, la mayoría de los donantes actuales dicen no haber tenido ninguna incidencia durante su colaboración con el sistema.
- Se sienten muy satisfechos con el sistema de hemodonación y ponen una nota media de 4.62 en una escala de 1-5.
- En cuanto a su lealtad, mayoritariamente, piensan seguir donando y además recomendarían la donación de sangre a sus amigos y familiares.
- La falta de tiempo y la incompatibilidad de los horarios de extracción con su falta de tiempo son los principales frenos a la hora de donar. Destaca el hecho de que el temor al pinchazo, actualmente, ocupe para ellos el tercer lugar y, mayoritariamente, no esperan que se les de nada a cambio.
- En cuanto a sus preferencias, más de la mitad prefiere donar en unidades móviles, les gusta que desde los centros de donación se les recuerde que pueden donar, se decantan por ser convocados por teléfono o SMS y les gustaría, mayoritariamente, poder consultar su analítica a través de Internet.