Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

GUÍA DE ATENCIÓN AL DONANTE

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

OBJETIVO:

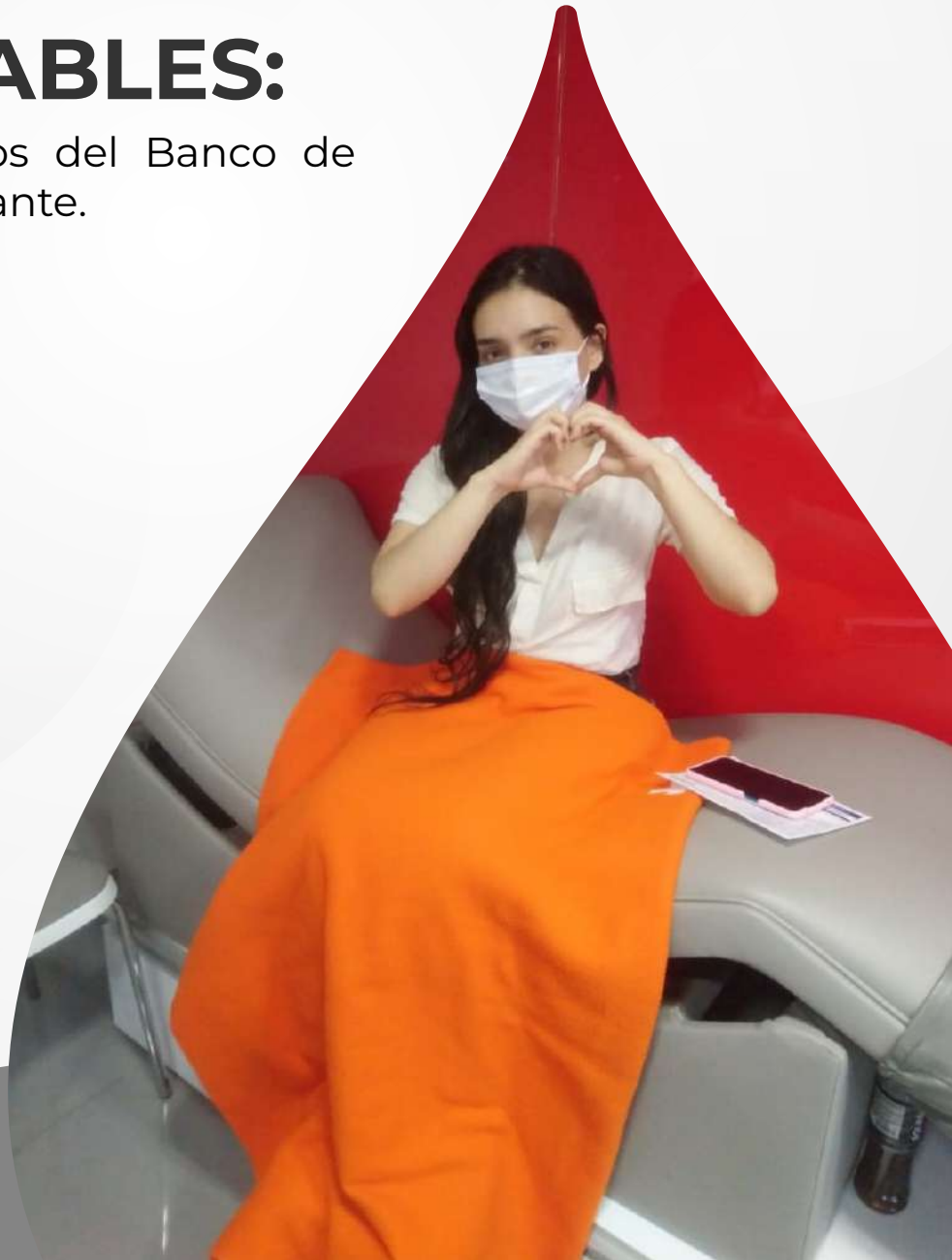
Garantizar la información mínima que debe conocer el donante, sobre el modelo de atención institucional aplicable al Banco de Sangre.

ALCANCE:

Esta guía aplica para el proceso de atención y selección de donantes en el Banco de Sangre.

RESPONSABLES:

Todos los funcionarios del Banco de Sangre Higuera Escalante.



Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

NORMATIVIDAD:

Decreto 15 71 de 1993 por el cual se reglamenta parcialmente el título **IX de la ley 09 de 1979**, en cuanto a funcionamiento de establecimientos dedicados a la extracción, procesamiento, conservación y transporte de sangre total o de sus Hemoderivados.

Decreto 13437 DE 1991 por el cual se constituyen los comités de Ética hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.

Decreto 1543 de 1997 por el cual se reglamenta el manejo de la infección por el virus de inmunodeficiencia adquirida, SIDA y las otras enfermedades de transmisión sexual, ETS.

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

QUIÉNES SOMOS

El banco de sangre Higuera Escalante & CIA S.A.S. fue fundado en 1993; nace como respuesta a la necesidad de suministrar oportunamente hemocomponentes seguros y de calidad superior en el departamento de santander. El profesionalismo, la tecnología, la responsabilidad y el compromiso con la comunidad lo han convertido en un banco de sangre de categoría A. Somos el Banco de Sangre más importante y más grande del departamento de santander. En Colombia existen 83 bancos de sangre, el nuestro ocupa el tercer puesto a nivel Nacional.

Nos caracterizamos por brindar un excelente servicio a nuestros donantes aplicando los siguientes principios y valores:

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

PRINCIPIOS

- Profesionalismo
- Mejora continua
- Trabajo en equipo
- Innovación
- Calidad

VALORES

- Respeto
- Honestidad
- Pertenencia
- Responsabilidad
- Servicio

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

Higuera Escalante & CIA S.A.S. soportado en sus valores y principios organizacionales se compromete a prestar un servicio humanizado, digno, ético, oportuno y seguro al donante, su familia y a la comunidad en general, enmarcado por el respeto a la dignidad humana y al cumplimiento de sus derechos, con atributos como la confidencialidad, privacidad, accesibilidad, equidad, aceptabilidad, manejo de la información, condiciones de confort, bienestar y calidad.

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Higuera Escalante & CIA S.A.S. se compromete a prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente y su familia durante todo el proceso de atención, desarrollando estrategias de identificación, notificación, prevención y gestión del riesgo que reduzcan o eliminen la ocurrencia de eventos adversos, por ello promueve la cultura de seguridad, en el uso de sus tecnologías e información, en su ambiente físico y su recurso humano competente y ético, orientado a implementar acciones que garanticen al paciente, colaborador y medio ambiente la calidad y seguridad en la prestación del servicio.

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN

Higuera Escalante & CIA S.A.S. a través del Sistema Integral de Gestión se compromete a garantizar la prestación de servicios integrados de salud en las áreas de laboratorio clínico de baja, media y alta complejidad, y banco de sangre, contribuyendo con la salud de la población a la que sirve, sin discriminación, brindando un servicio humanizado, oportuno y seguro de alta calidad para la obtención de resultados confiables que satisfagan las necesidades clínicas asistenciales y cumplan con los requisitos exigidos por nuestros clientes, por la legislación vigente aplicable y otros requisitos, como la confidencialidad y seguridad de la información.

Nuestro modelo de atención a través del programa de mejoramiento continuo e implementación del Sistema Integrado de Gestión garantiza la pertinencia, coordinación, accesibilidad y continuidad en la prestación del servicio, así como también la protección de la seguridad y salud de los trabajadores y contratistas.

Ponemos a disposición de la comunidad nuestro principal recurso el Talento Humano altamente calificado, idóneo, competente y de comportamiento ético. Nuestros procesos están centrados en la seguridad del paciente, usuarios y del medio ambiente.

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

Garantizamos ambientes de trabajo seguros y saludables mediante la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, y establecimiento de controles lo cual evita lesiones y enfermedades laborales; así mismo se previene la contaminación, con el fin de reducir los impactos ambientales como el agotamiento de los recursos naturales y la contaminación del suelo, por lo cual nos comprometemos a trabajar con tecnologías limpias y seguras.

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

MISIÓN

Somos Higuera Escalante & CIA S.A.S. una empresa certificada y acreditada en salud, por sus elevados estándares de calidad nacionales e internacionales, con cobertura en todo el territorio colombiano. Mejoramos la calidad de vida de nuestros usuarios por medio de la prestación de servicios integrales y especializados de salud en las áreas de laboratorio clínico banco de sangre, reproducción y genética, asegurando siempre un diagnóstico confiable y oportuno. Nuestra trayectoria de más de 45 años junto con la excelencia clínica, seguridad en la atención, vocación de servicio e innovación continua, nos ha consolidado como la mejor opción en el nororiente colombiano y un aliado de valor para todos nuestros grupos de interés.

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

VISIÓN o MEGA

Para el año 2023 Higuera Escalante & CIA S.A.S. adquiere el firme compromiso de consolidarse como centro de referencia especializado en el Nor-Oriente Colombiano, por medio de una oferta de servicios innovadores y diferenciados que garantizarán la generación sostenida de valor empresarial.

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

PUNTOS Y HORARIOS DE ATENCIÓN

El tiempo establecido para la donación de sangre total en la sede del Banco de Sangre y el punto fijo Foscal es de 55 minutos y en las unidades móviles es de 40 minutos.

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

PUNTO DE DONACIÓN
FOSCAL

Cra 24 No 154 - 106
Urbanización el Bosque torre A piso 2
Módulo 215
Floridablanca

Tel: 6787870

Horarios de atención:
Lunes a viernes de 6:30am a 8:00pm
Sábados de 6:30am a 2:00pm

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

BANCO DE SANGRE
CABECERA

Calle 48 No 32 - 25
Bucaramanga

Tel: 6787870

Horarios de atención:
Lunes a viernes de 6:30am a 8:00pm
Sábados de 6:30am a 2:00pm

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

BANCO DE SANGRE
CÚCUTA

Avenida 9E No 7 - 50
La Riviera

Tel: 5955254 - 3187162511

Horarios de atención:
Lunes a viernes de 7:00am a 12:00m
2:00pm a 6:00pm
Sábados de 7:30am a 1:00pm

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

UNIDADES MÓVILES

El banco de sangre cuenta con unidades móviles confortables y seguras para realizar campañas extramurales en diferentes municipios del departamento, empresas y sitios públicos con el fin de facilitar el acceso a la comunidad.

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

DERECHOS
DEL DONANTE

- Recibir un trato cortés, digno, oportuno, respetuoso y seguro sin ningún tipo de discriminación, garantizando las condiciones de privacidad y confidencialidad de manera que no expongan su dignidad humana.
- A conocer las causas de retraso en la prestación de los servicios.
- A ser entrevistado y examinado por un profesional de manera cordial, clara y confidencial en un ambiente confortable.
- Que la información suministrada al personal sea confidencial y tratada con apego al secreto profesional.
- Ser informado de las causas que originaron su diferimiento como donante, en caso de que así sea.
- No diferir su donación por motivos distintos a los establecidos en las normas de selección del Ministerio de Salud.
- Ser informado sobre las posibles reacciones adversas y las recomendaciones para evitarlas y a ser atendido oportuna y adecuadamente cuando se presenten.
- Que se le ofrezca un refrigerio posterior al acto de la donación.
- El usuario tiene derecho a presentar quejas, reclamos, sugerencias, a ser escuchado y recibir respuesta oportuna por la instancia correspondiente, cuando se sienta o no conforme con la atención prestada.

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

DEBERES
DEL DONANTE

- Identificarse mediante la cédula de ciudadanía o cualquier otro documento legalmente válido con foto y número de identificación.
- Suministrar la información necesaria y veraz requerida por la institución para la realización de los procedimientos.
- Certificar con su firma que la información suministrada en la encuesta del donante es cierta y verificable.
- Atender y cumplir recomendaciones recibidas antes, durante y después del acto de la donación.
- Renunciar a conocer el receptor de su donación.
- Dar un trato respetuoso y digno al personal de la institución, demás donantes y acompañantes.
- Firmar el consentimiento informado.
- Cuidar las instalaciones, hacer uso racional de los recursos (agua, papelería, luz entre otros), que ofrece la institución.
- Presentarse cuando sea citado por el personal del Banco de Sangre.
- Exigir que se cumplan sus derechos

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El Consentimiento Informado es un proceso escrito mediante el cual el Banco de sangre informa al donante los riesgos y beneficios de los procedimientos a realizar durante la donación de sangre o productos obtenidos por aféresis. De esta manera el donante logra un conocimiento suficiente, que le permite hacer una evaluación razonable sobre el procedimiento a realizar, para poder tomar una decisión libremente.

El texto de declaración y consentimiento del donante propuesto para los bancos de sangre del país tiene como propósito ser evidencia física de la autorización al banco de sangre para que se realicen los procedimientos de la donación de sangre, el uso de su sangre acorde con la donación, las pruebas de tamizaje obligatorio, el proceso de confirmación de los resultados reactivos en las pruebas de tamizaje, ubicación, asesoría y canalización al servicio de salud.

De igual manera, está autorizando para que se le informe sobre alguna anormalidad respecto a la calidad de su sangre, sea canalizado a través del Sistema General de Seguridad Social en Salud y se notifique a la coordinación de la red de sangre del ente territorial el resultado de las mismas. La normatividad colombiana vigente establece la importancia y obligatoriedad del consentimiento informado para realizar todos los procedimientos que hacen parte del proceso de donación de sangre.

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

DISENTIMIENTO INFORMADO
O AUTOEXCLUSIÓN POSTDONACIÓN

Durante o después de la flebotomía al donante se le entrega el formato de autoexclusión postdonación, el cual debe contener información que lo sensibilice y lo haga reflexionar sobre el hecho de que la salud de los pacientes que recibirán su sangre depende de él. El donante deberá comprender los riesgos de donar sangre infectada y su responsabilidad ética frente a los potenciales receptores.

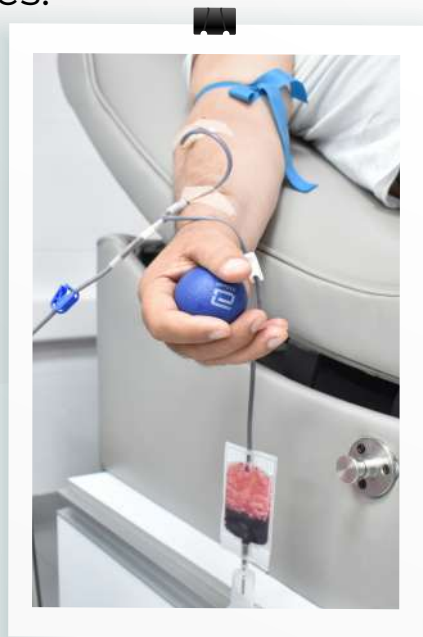
El banco de sangre cuenta con un mecanismo que permite a las personas que ya donaron sangre, autoexcluirse de manera confidencial. Puede suceder que la asesoría e información recibida por parte del personal en el banco de sangre, los hiciera reflexionar durante o después de la donación, respecto al riesgo potencial que su sangre pudiera tener para quien la recibiera.

Toda persona durante o después de haber realizado la donación de sangre, debe tener la posibilidad de decidir que la sangre que donó no sea utilizada para transfundirla a los potenciales receptores.

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

REQUISITOS BÁSICOS
PARA SER DONANTE

- Tener la voluntad de salvar vidas
- Gozar de buena salud
- Mayor de 18 años y menor de 65 años
- Tener un peso mínimo de 50 kilos
- No estar en embarazo o en los primeros 6 meses de lactancia.
- Tener sexo seguro y pareja estable
- Tener un estilo de vida saludable
- No tener más de 4 horas sin consumir alimentos
- No haber recibido sangre o hemocomponentes en los últimos 6 meses.



Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

PROCESO DE DONACIÓN DE SANGRE Y COMPONENTES OBTENIDOS POR AFÉRESIS

La sangre es un líquido Vital que transporta nutrientes y oxígeno a todos los tejidos y órganos del cuerpo.

La sangre no se puede fabricar, se necesitan de personas solidarias y sanas que dediquen tiempo para donar sangre total (55 minutos) y para donar productos por aféresis (120 minutos). Un donante aporta 450cc, cantidad que equivale solo al 10% de la circulación total.

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

MITOS ACERCA DE LA DONACIÓN

Donar sangre:

NO engorda

NO adelgaza

NO debilita

NO disminuye la potencia sexual

NO contagia enfermedades

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

SABÍA USTED QUÉ

- Donar sangre es saludable.
- El material utilizado es estéril, desechable y de uso único para el donante.
- Una persona puede donar 3 o 4 veces al año.
- La cantidad de sangre extraída es de 450 cc (un poco menos de medio litro del total de 5 a 6 litros que tiene una adulto).
- La sangre no tiene costo para quien la recibe.
- La sangre es considerada un medicamento y por tanto los costos de su procesamiento los cubren las EPS.
- La sangre es analizada para garantizar el cumplimiento de requisitos legales y de calidad.
- Con cada donación que usted realiza puede salvar 3 o más vidas

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

PASOS DEL PROCESO
DE DONACIÓN

- Promoción y Sensibilización.
- Asesoría pre donación.
- Autoexclusión pre-donación.
- Diligenciamiento de la encuesta para la selección del donante (incluye autorización para tratamiento de datos y consentimiento informado).
- Entrevista y Examen físico: control de peso, pulso, presión arterial y hemoglobina.
- Recolección de la unidad de sangre o flebotomía.
- Autoexclusión postdonación.
- Reposo y refrigerio.

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

RECOMENDACIONES
POSTDONACIÓN

- Permanecer en reposo 15 minutos después de realizar la donación.
- Tome el refrigerio y espere que el personal del banco de sangre lo evalué y le autorice retirarse.
- Regrese a sus actividades normales si se siente bien.
- Aumente el consumo de líquidos, sin contenido alcohólico, durante las siguientes 24 horas, esto contribuirá a la recuperación de volumen sanguíneo.
- No fume, ni ingiera bebidas alcohólicas durante las cuatro horas posteriores a la donación.
- Mantenga el apósito que se le ha colocado por lo menos 4 horas, evite levantar objetos pesados con el brazo en el cuál le practicaron la punción. Si continúa sangrando por el lugar donde se practicó la punción, levante el brazo y hágase presión por unos 10 minutos y colóquese hielo. Si presenta dolor en el sitio de la punción, tome solamente acetaminofén, no consuma otro analgésico diferente, porque puede provocar más sangrado.
- Si presenta hematoma (moretón) en el lugar de la punción, coloque hielo inmediatamente y consulte con el banco de sangre.
- Evite lugares con aglomeraciones, poco ventilados, así como exponerse a temperaturas elevadas de forma prolonga

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

RECOMENDACIONES
POSTDONACIÓN

- Evite por 24 horas trabajos donde se requiera fuerza extrema, precisión o rapidez en los reflejos.
- No realice durante las 24 horas posteriores a la donación, tareas en alturas o manipulación de instrumentos cuyo mal uso pueda ser peligroso para su integridad y la de otras personas. Los pilotos de avión deben esperar este mismo tiempo para regresar a su actividad laboral.
- No conduzca vehículos en la media hora siguiente a la donación.
- Si se marea solicite ayuda, siéntese con la cabeza entre las rodillas o acuéstese y eleve las piernas. Si el mareo persiste, informe al banco de sangre.
- Solicite al personal del banco de sangre información sobre el tiempo requerido para donar nuevamente, la adquisición de su carné y su inscripción al grupo de donantes del banco de sangre.
- Informe al banco de sangre, dentro de los dos días posteriores a la donación la presencia de alguna enfermedad, es probable que en el momento de la donación se encontrara en el periodo de incubación de esta, factor que genera riesgo para los pacientes que van a recibir su sangre.

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

Señor usuario, sí usted desea notificarnos acerca de novedades presentadas en su proceso de atención, nuestra organización cuenta con un departamento de Servicio al cliente, al cual puede comunicar sus peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones a través de los siguientes canales:

- Buzones de sugerencias en cada una de nuestras sedes.
- Comunicación verbal y atención personalizada a través de las coordinadoras de sede.
- Atención telefónica en nuestro PBX 6787870.extensiones: 2567 y 2749.
- Correo electrónico **servicioalcliente@higueraescalante.com**
- Aplicación móvil Easylab sección contáctenos.
- Página web www. HigueraEscalante.com sección contáctenos y PQRS.

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

MANEJO ADECUADO
DE RESIDUOS

Señor Donante, por favor tener en cuenta la siguiente información para su seguridad.

CLASIFICACION RESIDUOS HOSPITALARIOS

	RESIDUOS PELIGROSOS	RESIDUOS NO APROVECHABLES	RESIDUOS APROVECHABLES
RECEPCION	NA	NA	Hojas de papel, cartón, plástico,
CUBICULOS DE SELECCION	Algodones con Sangre. algodones con alcohol	NA	Hojas de Papel. Caperuzas de agujas, bolsas plásticas, vidrio, botellas
AREA DE FLEBOTOMIA	Guantes, gasas, torundas, algodones con alcohol, algodón con sangre.	. NA	Caperuzas de agujas, bolsas plásticas. Vidrio, botellas.
AREA DE REFRIGERIO	NA	Servilletas, papeles y cartones contaminados con comida, papeles metalizados	Bolsas plásticas, vidrio, botellas y bolsas de plástico.

Banco de Sangre
Higuera Escalante
Damos Resultados

RECOMENDACIONES
EN CASO DE EMERGENCIA

Para Higuera Escalante & CIA S.A.S LTDA, es de vital importancia proveer un adecuado nivel de seguridad en sus instalaciones para todos los empleados y usuarios lo cual incluye: equipos e instalaciones seguras, fomento de la cultura de prevención y suministro de información necesaria para el control de siniestros de cualquier naturaleza. Nuestra Institución cuenta con coordinadores de evacuación encargados de dirigir al personal y a los visitantes de nuestras instalaciones a un sitio seguro en caso de que se requiera; si es necesario evacuar escuchará dos pitos, inmediatamente se organizará al personal y usuarios para realizar una salida segura hasta el punto de encuentro que indique el coordinador de evacuación. Así mismo contamos con un equipo de brigadistas entrenados y dotados en extinción de incendios, rescates y salvamentos, derrame de sustancias químicas, sismos, atentados terroristas, robos etc. con el fin de minimizar las consecuencias en caso de emergencia.

Las recomendaciones en caso de evacuación son:

- No corra.
- No grite.
- Trate de conservar la calma.
- No regrese por sus pertenencias.
- Siga las indicaciones de los coordinadores de evacuación.