



**13° CONGRESO COLOMBIANO &
19° CONGRESO IBEROAMERICANO DE
BANCOS DE SANGRE, MEDICINA
TRANSFUSIONAL Y TERAPIA CELULAR**

—  **CONECTADOS CON EL PACIENTE**  —

Octubre 31 a Noviembre 3 del 2024
Bogotá Colombia, Hotel Sheraton

Mantenimiento de la base de donantes voluntarios

Silvina Kuperman
Hospital de Pediatría Garrahan
Buenos Aires
ARGENTINA.

Cuando el paciente nos “ayuda”:



El paciente no es el mejor aliado para cumplir nuestro propósito



Sistematización del modelo participativo con Promotores Comunitarios



Sistematización del modelo participativo con Promotores Comunitarios de la donación de sangre

Principales desafíos



Definición del Rol

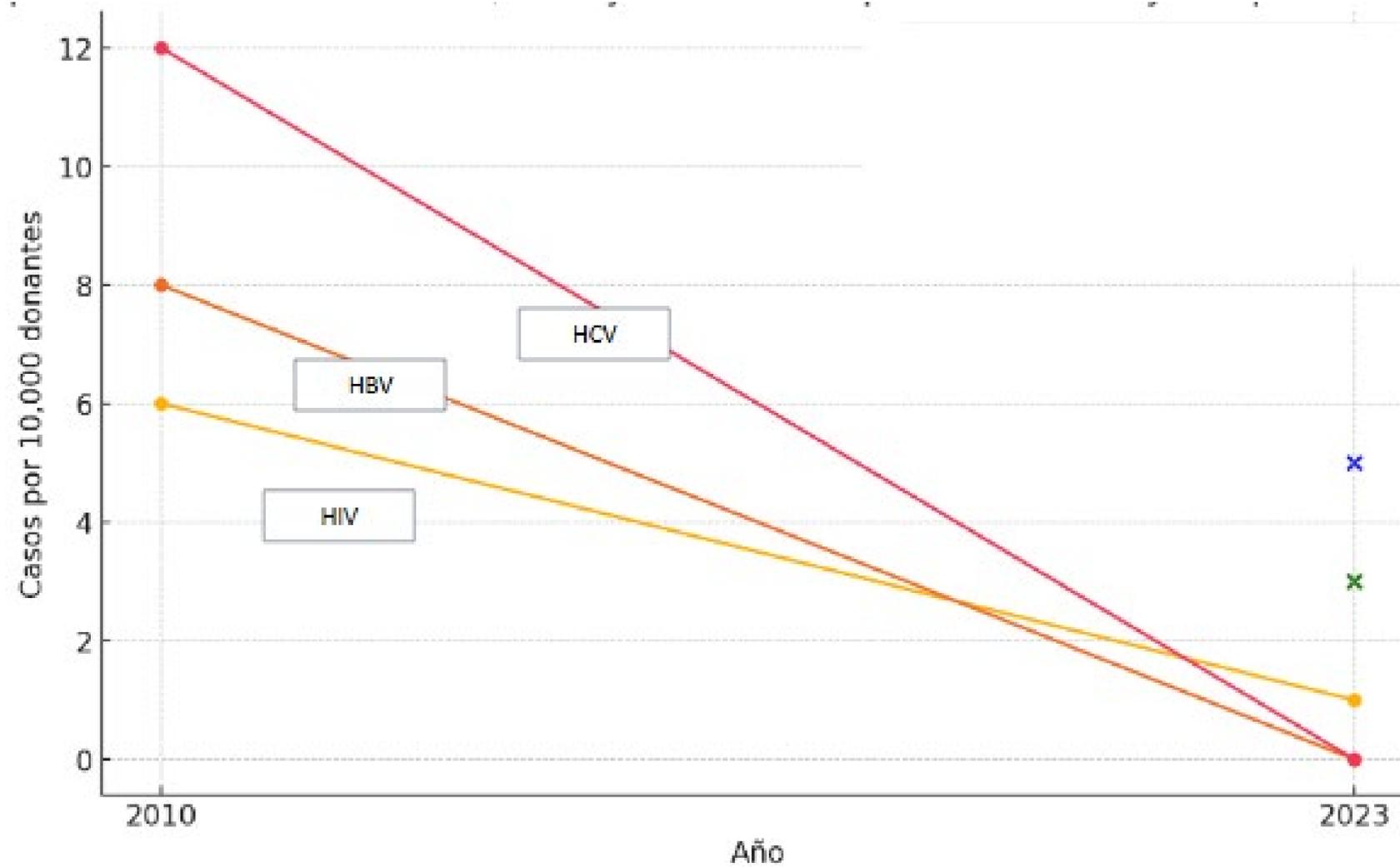
Capacitación Continua

Coordinación del Equipo

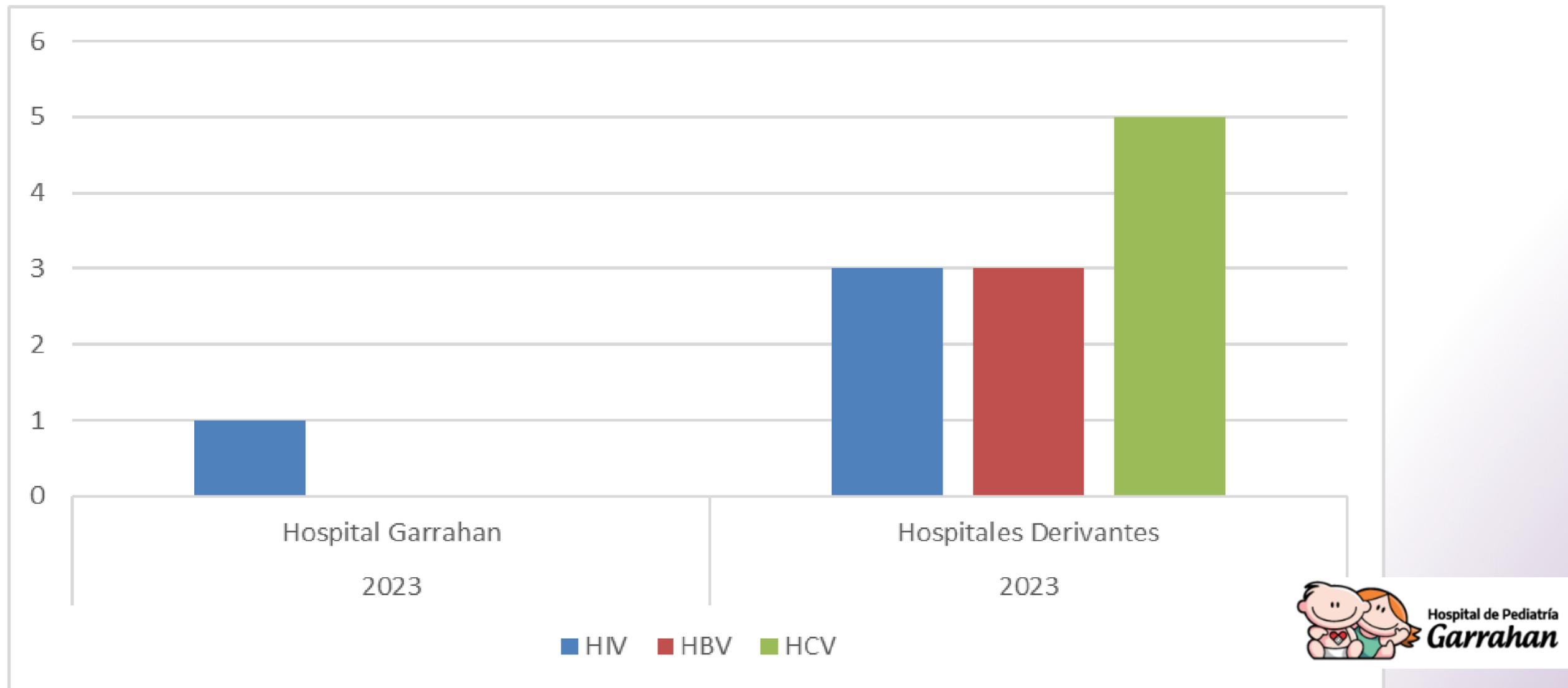
Comunicación



El promotor comunitario es el mejor aliado para lograr SEGURIDAD de la sangre



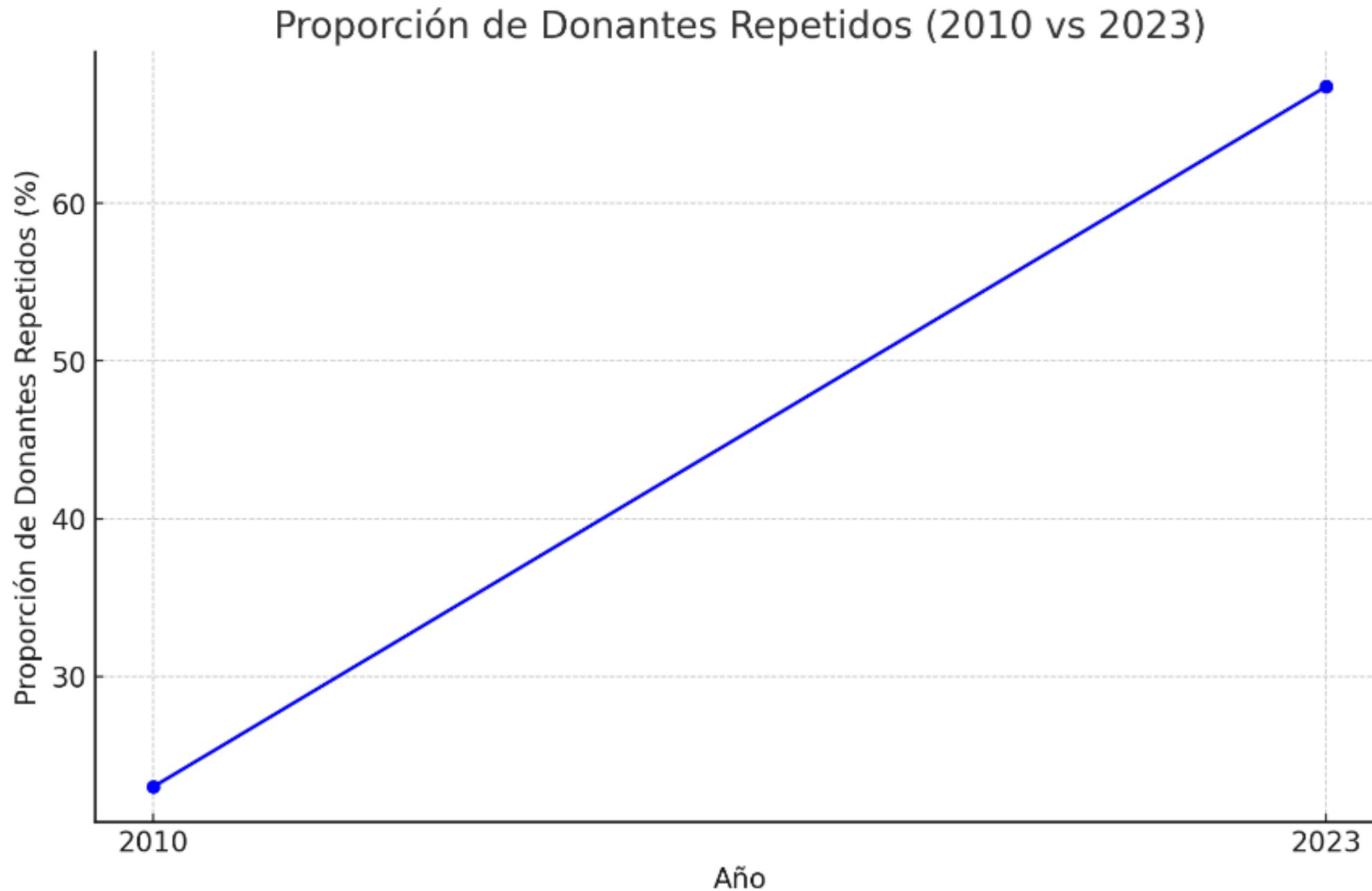
El promotor comunitario es el mejor aliado para lograr la SEGURIDAD sanguínea



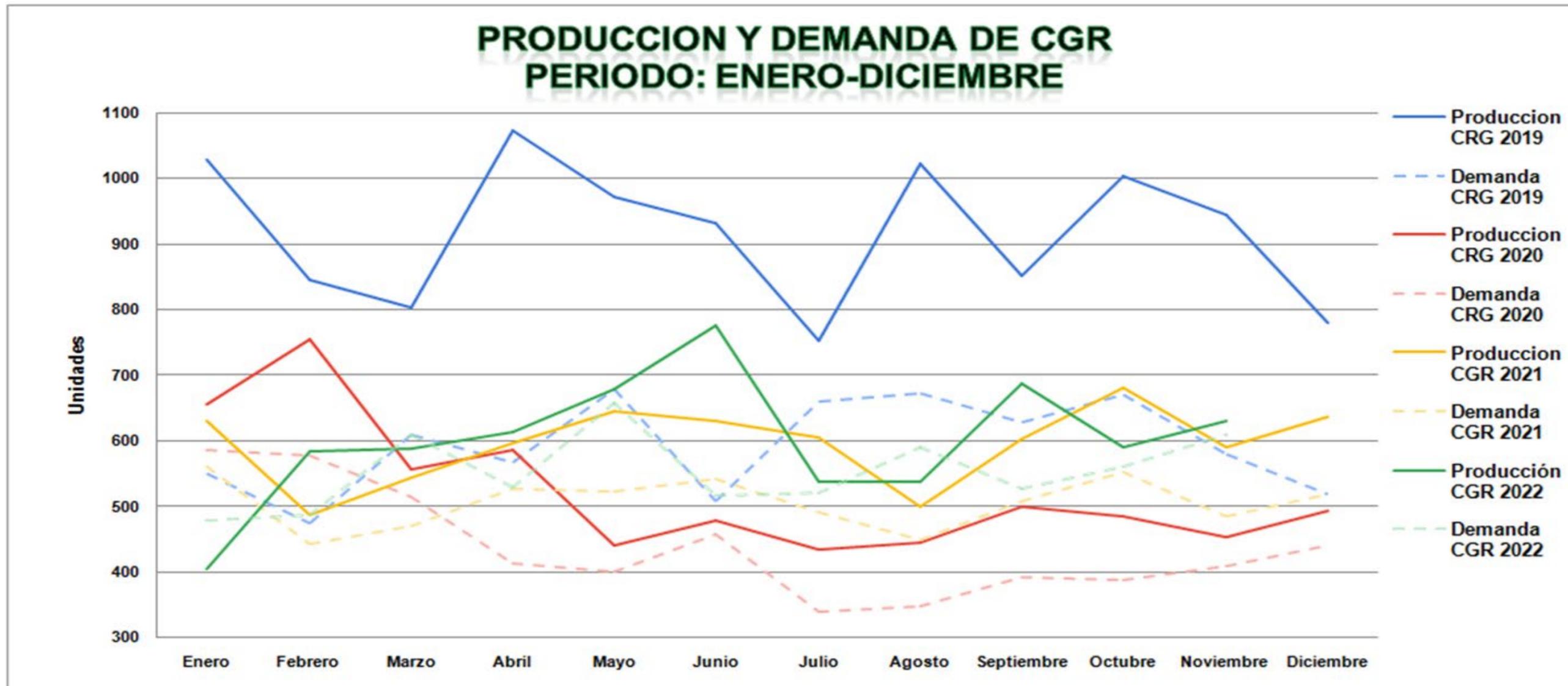
(en casos x 10000 donantes)



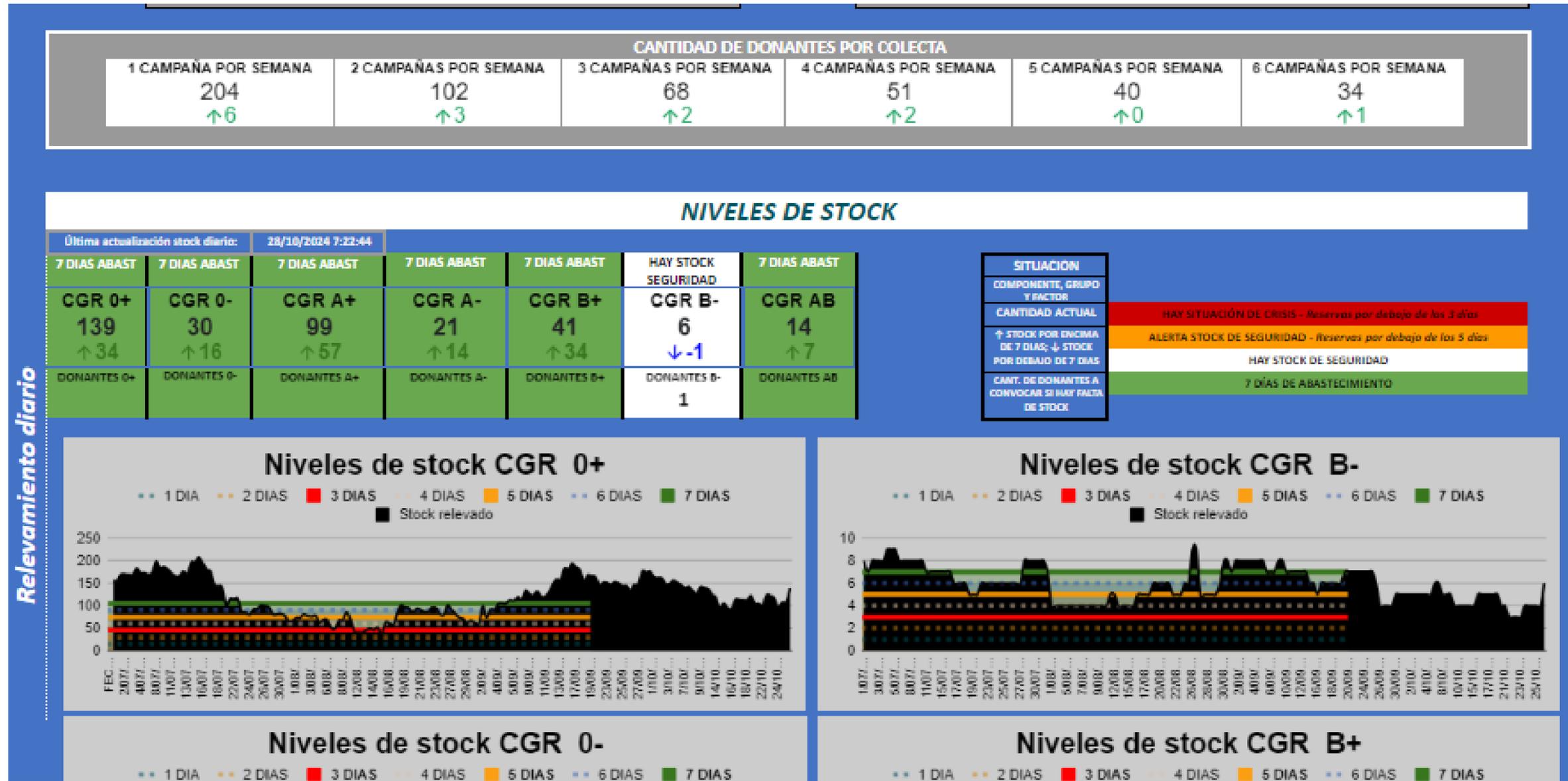
El promotor comunitario es el mejor aliado



El promotor comunitario es el mejor aliado para lograr la AUTOSUFICIENCIA en área

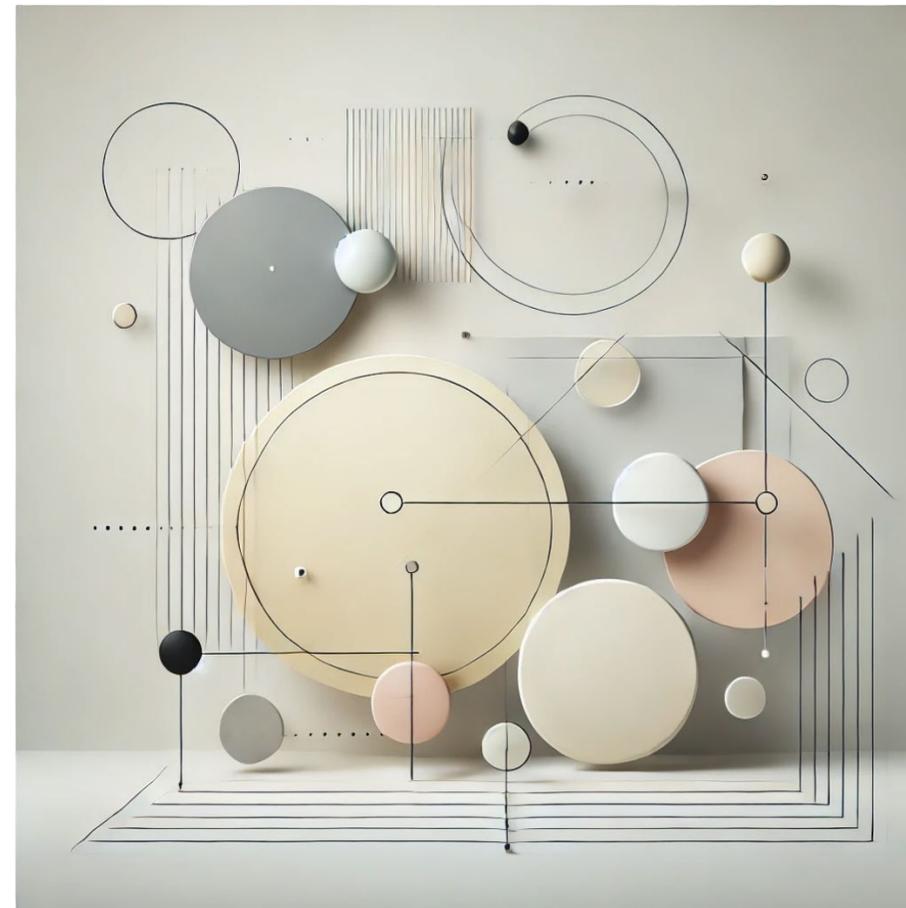


El promotor comunitario es el mejor aliado EN OPORTUNIDAD



La estrategia se diseña

COMPARTIR OBJETIVOS



POES, RECURSOS, PERSONAS



MEDIR RESULTADOS

Etapas del viaje del donante de sangre



1. Descubrimiento

2. Consideración

3. Decision

4. Donacion (momento de la verdad)

5. Fidelizacion

6. Compromiso



1. Descubrimiento (escucha sobre la donación)



Promoción en Redes Sociales

Uso de plataformas digitales para aumentar la concienciación sobre la donación de sangre.

Participación en Eventos y Talleres

Involucramiento en actividades comunitarias para educar y motivar a la donación.

Mantener una Página Web informativa

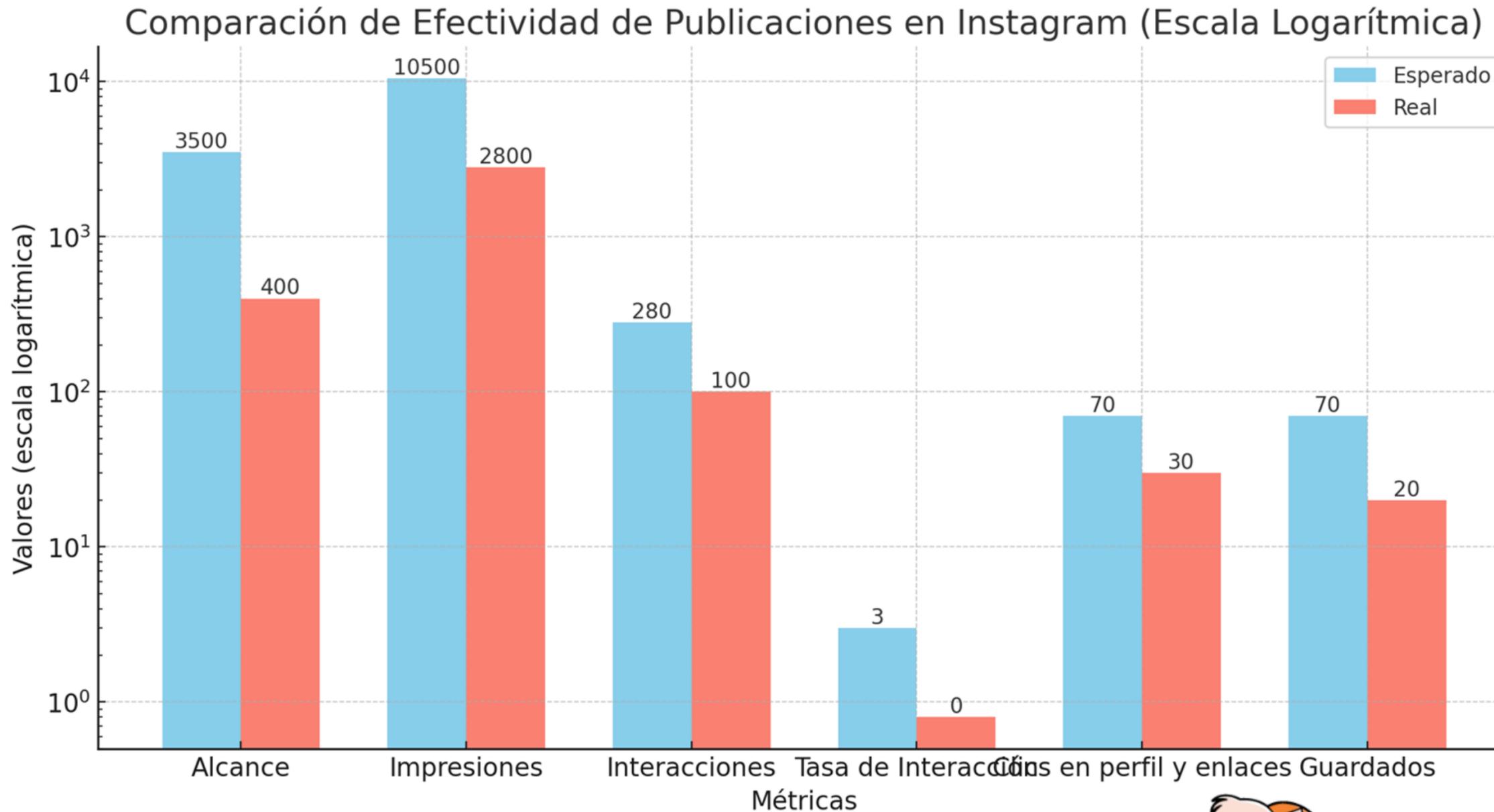
Desarrollo y actualización de un sitio web que ofrezca información relevante sobre la donación.

Campañas en medios masivos

Estrategias de comunicación para resaltar la importancia de la donación de sangre a través de la televisión, radio y otros medios.

1. Descubrimiento

Indicador ejemplo



2. Consideración, investigación, requisitos y factibilidad



- **Proporcionar información asertiva, actualizada y de fácil acceso.**

El Servicio de Sangre asegura que la información relevante esté disponible para todos los interesados de manera sencilla y actualizada.

- **Respuestas rápidas a preguntas e inquietudes.**

Se garantiza que las dudas y preguntas sean atendidas con prontitud, ofreciendo un servicio ágil y eficiente.

- **Organizar colectas externas en lugares cercanos.**

El Servicio de Sangre se esfuerza por facilitar la donación organizando colectas en comunidades locales.

- **Ofrecer horarios extendidos para facilitar la donación.**

Se implementan horarios más amplios para que las personas puedan donar sangre en momentos que les sean convenientes.

2. Consideración

Indicadores ejemplo



1. Acceso y Utilización de Información

Cantidad de visitas a página web informativa o material informativo

Tiempo de permanencia en la página web relacionado con la información sobre la donación.

Tasa de clics en enlaces a recursos relevantes (ej., detalles de colectas, información sobre requisitos de donación).

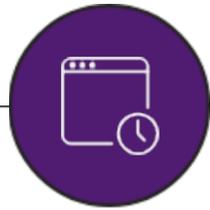
1. Tiempo de Respuesta

Tiempo promedio de respuesta a consultas de donantes potenciales (vía correo electrónico, redes sociales, teléfono).

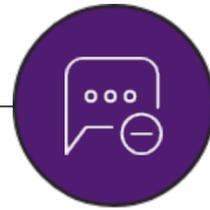
Tasa de satisfacción con el tiempo de respuesta según encuestas de seguimiento.

3. Decisión (se ponen acciones)

Acciones del Servicio de Sangre



Facilita el acceso a sistemas de retorno



Responder rápidamente para generar confianza



Anticipa la experiencia del donante brindando detalles de lo que puede esperar



Enviar recordatorio de cita

3. Decisión

Banco de Sangre

El Centro Regional de Hemoterapia del Garrahan sostiene un modelo de donación 100% voluntaria, y en ese sentido ha sido pionero en el país y la región. Desde el 2011 reemplazó el pedido de donantes de reposición, autoabasteciéndose a través de la organización de colectas externas y aportando componentes de sangre a otros hospitales cuando los requieren. Por año unas 17.000 personas donan sangre y hay 2.400 donantes de plaquetas por aféresis.

La entrada es por 15 de Noviembre de 1889 N° 2151, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Para consultas comunicarse a promocion@garrahan.gov.ar o 011-41226007

WhatsApp 1120270742

Sacá un turno online para donar

De acuerdo a tu disponibilidad y preferencia, podés optar por di calendarios y reservar tu turno.



Colecta externa

Si querés donar sangre en una de nuestras campañas extern: cercana a tu localidad y reservá tu turno.

[TURNO COLECTA EXTERNA >](#)



2 recordatorios



Se acerca la campaña de donación de sangre del Garrahan en el Colegio Portal del Sol de Tapiales este sábado 28 de septiembre y queremos recordarte tu reserva 🩸

Tu turno es a las 10.00hs.

La dirección es: Arozarena 340, Tapiales

📍 Acercarte con tu DNI y recordá desayunar/almorzar sin restricción

⚠️ ¡¡¡IMPORTANTE!!

1. Para evitar demoras, vení en el horario que reservaste.

2. Si no puedes venir, no te preocupes! Podés cancelar tu turno ingresando a <http://tinyurl.com/colectasgarrahan> para darle la posibilidad a otro donante de venir y te esperamos en otra oportunidad.

Te recordamos los requisitos para donar >> <http://www.garrahan.gov.ar/ser-donante>

¡Gracias y te esperamos! ❤️

Recordá que nuestro Banco de Sangre 🩸 es centro de registro de donantes de Médula Ósea 📝 para el Incucai.

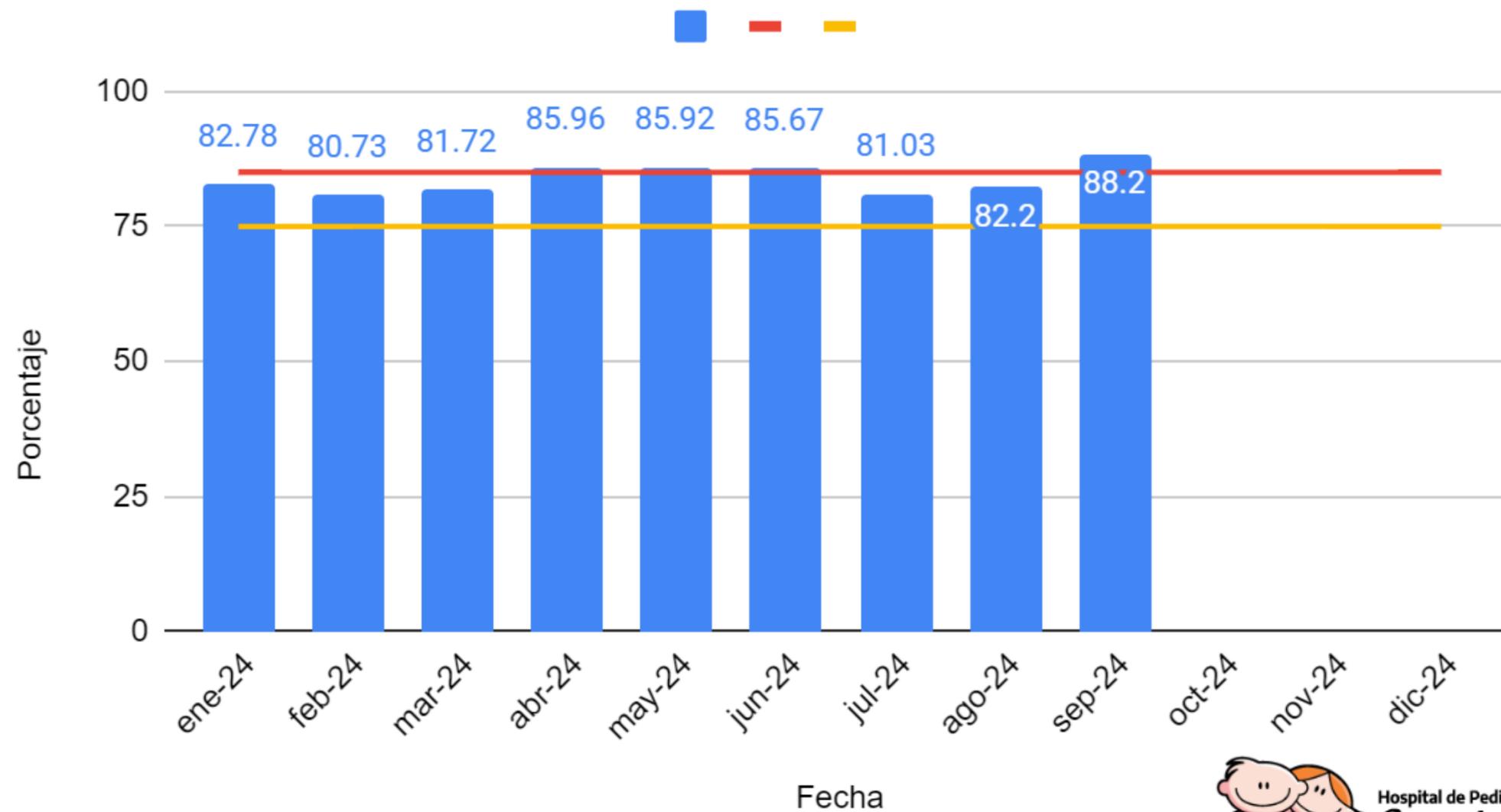
Por lo que podés registrarte ®, si aún no lo hiciste y tenés menos de 40 años 🎂, cuando vengas a donar con nosotros en una colecta externa 🚐 o en el Banco de Sangre 🏥.

Podés ver más info acá: <https://www.argentina.gob.ar/donar-medula>

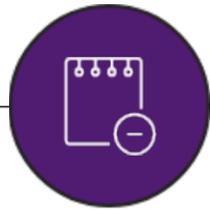
3. Decisión

Indicador de presentismo

Porcentaje de presentismo en CE 2024

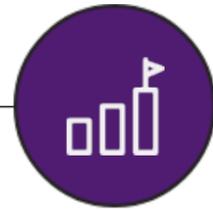


4. Donación (confirmación) no de las expectativas



Respetar el horario del donante

Es crucial cumplir con los tiempos establecidos para asegurar la comodidad y disponibilidad del donante.



Mostrar profesionalismo y empatía

El trato hacia el donante debe ser siempre respetuoso y profesional, mostrando empatía en todo momento.



Cuidar la experiencia multisensorial del donante

Es importante crear un ambiente agradable que considere todos los sentidos del donante para mejorar su experiencia.



Minimizar RADS.

Se debe trabajar para reducir los riesgos asociados a la donación para garantizar la seguridad del donante.

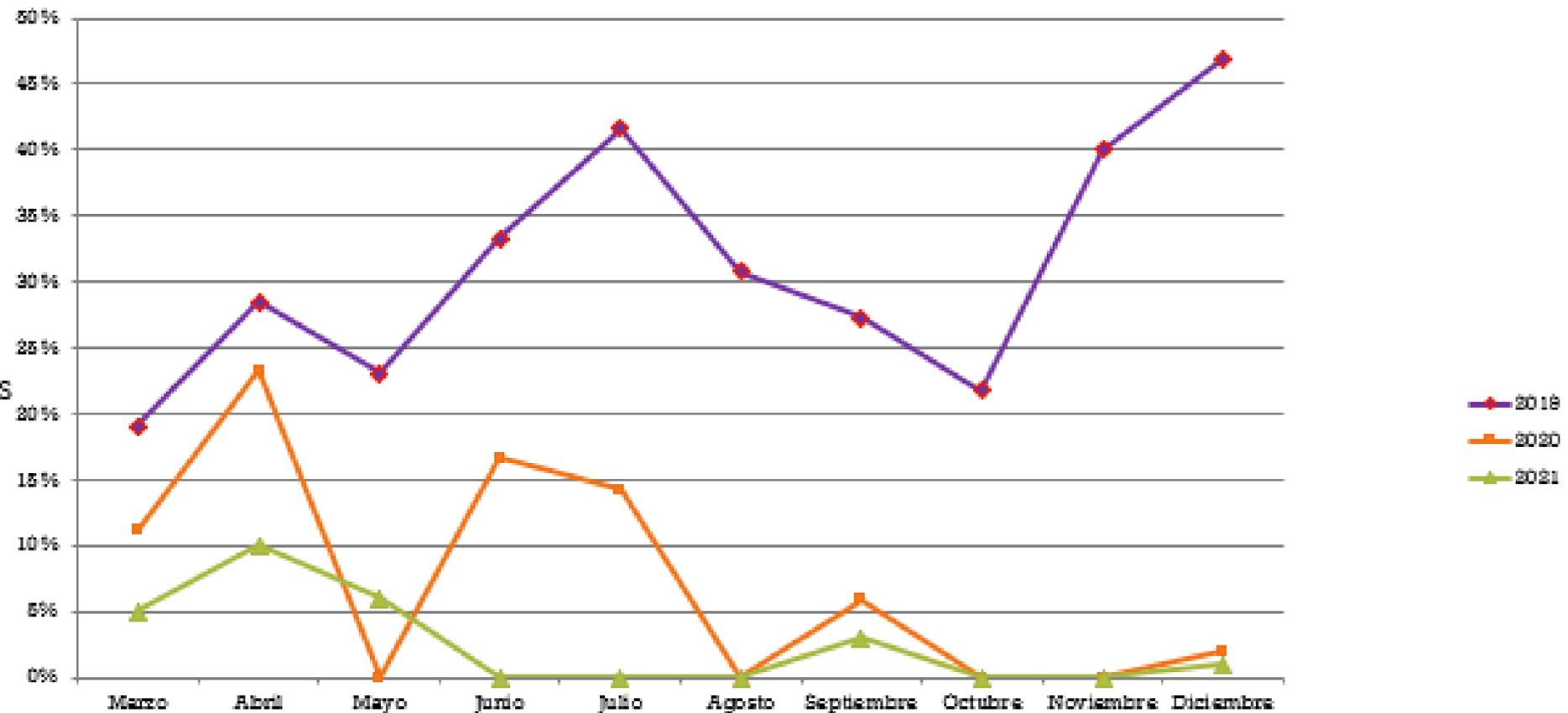
3. Donacion

Indicador de demoras en la atencion

Impacto del Cambio



% de demoras en la atención pre y post implementación de: asistencia con turnos



Fuente: CRH H Garrahan

5. Fidelización (Satisfacción)



Mostrar agradecimiento por la donación

Es fundamental expresar gratitud a los donantes para fomentar su lealtad.



Seguimiento de cualquier RADS que pueda haber surgido

Realizar un seguimiento adecuado de cualquier reacción adversa }



Crear espacio de escucha para el donante

Proveer un entorno donde los donantes puedan compartir sus experiencias es esencial para fortalecer la relación.



Responder a quejas y sugerencias

Atender de manera efectiva las quejas y sugerencias ayuda a mejorar la percepción del servicio.

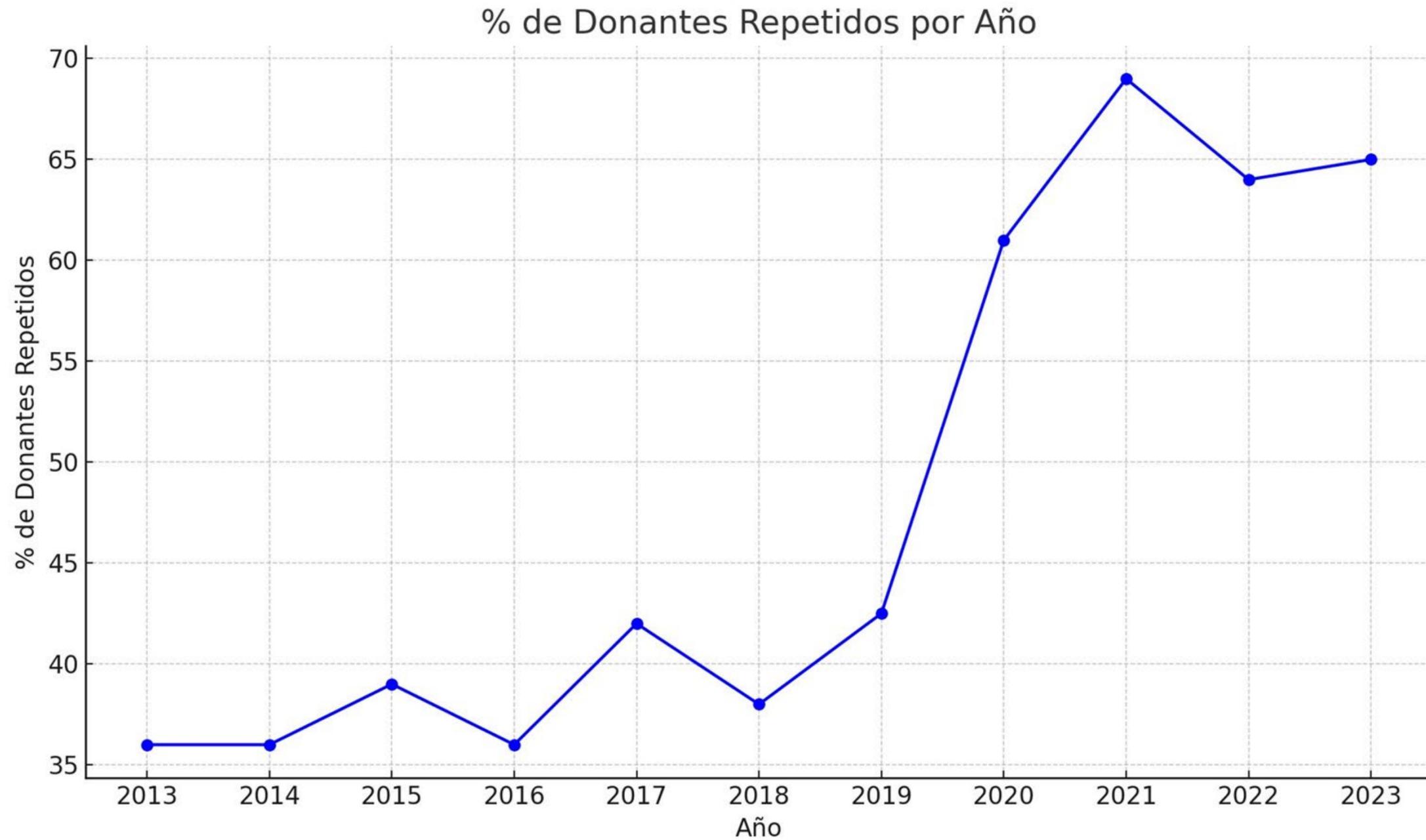


Trabaja con bases de donantes inactivos

Entender la tasa de retorno, promover su re ingreso

4. Fidelizacion

Indicador de calidad de atención



6. Compromiso (colaboración con la causa)



Compartir logros con promotores comunitarios y donantes

En instancias de interacción FORMAL



Proveer información y seguimiento continuo.

Garantizar que los donantes reciban información constante y actualizaciones sobre el proceso .



Ofrecer asistencia y capacitación para roles más participativos

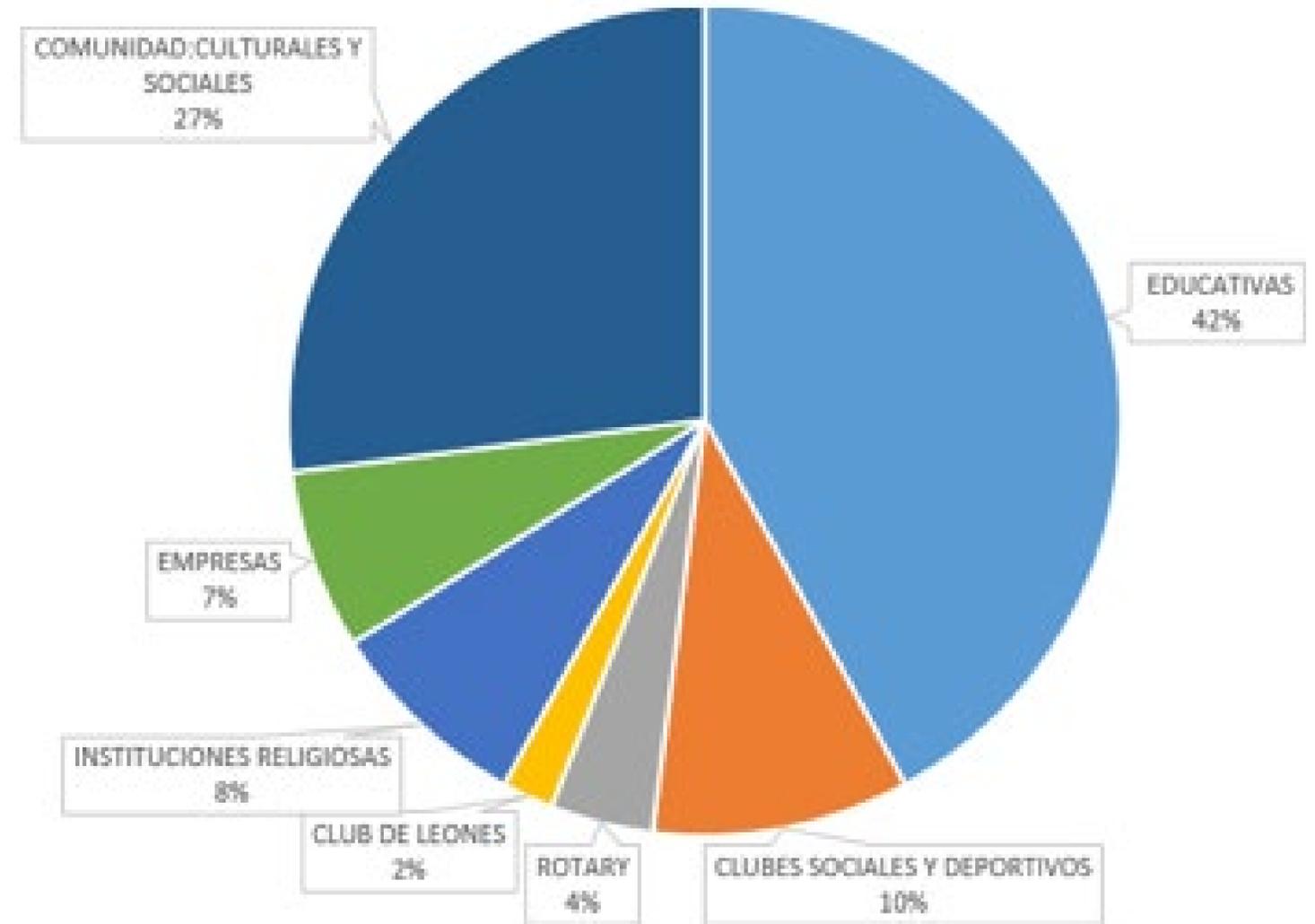
Proporcionar formación y apoyo para que los donantes asuman roles más activos.



Diseñar conjuntamente procedimientos mejorados

Colaborar con los donantes en la creación de procedimientos que optimicen el servicio.

6. Compromiso



Como mantener la base de donantes voluntarios?

1. Preguntarnos y reflexionar si **realmente** es una visión compartida
2. Dejar de “anotar” para quien viene a donar
3. Alianzas con Promotores Comunitarios
4. Equipo especializado y con funciones especificas dentro del Servicios
5. Establecer OBJETIVOS de necesidades
6. Planificar, hacer, medir

PRIMERA JORNADA latinoamericana



DONACIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE
16 DICIEMBRE DE 2021

RESERVA TU TURNO EN UN BANCO DE SANGRE DE TU PAÍS Y VIVE LA EXPERIENCIA DE DAR VIDA.

WWW.GCIAMT.ORG/LATINOAMERICA-UNIDA/

LATINOAMERICA UNIDA DONA SANGRE

INSCRÍBETE A LA COLECTA SIMULTANEA DE SANGRE MÁS GRANDE DE LA REGIÓN

HACIENDO DE LA DONACIÓN DE SANGRE UN HÁBITO



CUARTA JORNADA latinoamericana

DONA SANGRE

GCIAMT

TERCERA JORNADA latinoamericana

SEMBRA esperanzas DE VIDA

14 de diciembre de 2023



Muchas gracias!

Silvina Kuperman

skuperman@garrahan.gov.ar