

OBSERVAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE DOADOR DE SANGUE COMO FERRAMENTA PARA IMPULSIONAR A DOAÇÃO DE SANGUE

TC Gonçalves, ALA Mafra

Fundação Hemocentro de Brasília (FHB), Brasília, DF, Brasil

Objetivos:: Demonstrar a percepção da satisfação do doador de sangue no mundo moderno e como o uso de ferramentas para incentivar a prática da doação pode impactar na qualidade do serviço e no aumento do número de doações. **Materiais e métodos:** Foi realizada uma revisão sistemática com análise de artigos científicos utilizando as palavras chaves: experiência do doador de sangue, satisfação, hemoterapia, aplicativo, tecnologia. Foram analisados 26 artigos. **Resultados e discussão:** Diversas ferramentas para aumentar o número de doações são utilizadas pelos serviços de hemoterapia. Cada dia mais há a necessidade de os serviços focarem na satisfação de seus clientes, promovendo a inovação de seus produtos e serviços. Pesquisas que visam compreender os motivos pelos quais as pessoas doam sangue elencam diferentes fatores, os quais são determinantes na captação e na fidelização de doadores, são eles: limpeza, ambiente, comportamento prestativo dos colaboradores, exatidão dos procedimentos e tempo do serviço. Silva et. al. (2022) definiu serviço como sendo o produto de uma atividade humana que atende a uma determinada necessidade, proporcionando benefícios e satisfazendo expectativas. Os pesquisadores concluíram que é imprescindível que a instituição conheça as necessidades e expectativas de seus clientes de forma a colocar a satisfação como uma de suas prioridades em meio às suas atribuições. Desta forma, diversos estudos sobre a percepção dos doadores de sangue relacionados ao atendimento no processo de doação buscam aproximar os serviços hemoterápicos ao cenário cultural contemporâneo. Um estudo da Paraíba evidenciou que muitas pessoas não doam, ainda, pelo fator burocrático e de difícil entendimento do fluxo para realizar a doação de sangue. Diante disso, alguns serviços buscaram a tecnologia como melhoria do atendimento. Os benefícios do uso da tecnologia da informação aplicada à saúde expadiu-se com a adoção das tecnologias móveis, destacando-se os aplicativos (apps). No âmbito dos serviços de hemoterapia, o uso de apps potencializa a captação e a fidelização de doadores, principalmente do público jovem. O app SOU DOADOR ajuda a entender a doação de sangue a fim de mitigar o medo de doar. O DOE+ possibilitou acesso a informações em tempo real sobre o tipo sanguíneo com níveis baixos nos estoques, agendamento de horários e compartilhamento da doação via redes sociais. O BloodSys explorou alternativas para otimização do tempo de espera dos doadores. O uso de tecnologias voltadas para este tipo de causa pode ser um instrumento essencial para que mudanças fundamentais aconteçam tanto na conscientização sobre a importância de se doar sangue, como na própria interação com o doador, facilitando os atendimentos e a satisfação deste. **Conclusão:** O doador de sangue é um dos clientes do serviço de hemoterapia e sua satisfação está intimamente ligada à sua fidelização. Proporcionar experiências positivas para o doador durante todo o processo de doação

pode determinar uma próxima doação. Engajar doadores por meio de instrumentos tecnológicos, como apps, pode ser um auxílio para a satisfação do cliente doador por facilitar processos e informações. Uma experiência qualificada agrega valor ao serviço prestado, e consequentemente um doador satisfeito poderá se tornar além de um doador de repetição, um multiplicador, contribuindo assim para o aumento do número de doações e como resultado um aumento da disponibilidade de hemocomponentes à população demandante.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1184>

CADA GOTA CONTA: UM PROJETO DE IMPACTO SOCIAL

MFM Malanga, MGC Guimaraes, D Fujimoto

Universidade de Santo Amaro (UNISA), São Paulo, SP, Brasil

O projeto Cada Gota Conta é um projeto de extensão universitária iniciado em 2021 após a grande necessidade de reposição dos estoques de sangue nos hemocentros que atendem a zona sul de São Paulo. Visando maior conscientização e adesão dos alunos e colaboradores do campus da saúde da Universidade Santo Amaro, a Liga Acadêmica de Hematologia, Hemoterapia e Terapia Celular com o apoio do Programa Sangue Jovem e do Programa de Extensão Universitária UNISA, promove anualmente uma campanha de doação de sangue dentro do campus da universidade. Atualmente a ação conta com uma comissão organizadora de alunos dos cursos de Medicina, Enfermagem, Fisioterapia, Farmácia, Educação Física e Biomedicina a fim de promover maior conscientização e agregar o caráter multidisciplinar à campanha. **Objetivo:** O presente trabalho tem como objetivo principal demonstrar numericamente o progressivo impacto social do projeto de doação de sangue externa Cada Gota Conta, principalmente ao que diz respeito à conscientização e captação de doadores na população de alunos e colaboradores da universidade durante os anos de realização do projeto. **Métodos:** Através da lista de presença sob o controle da comissão organizadora, foi levantado o número de alunos mobilizados pelo projeto. O número de bolsas de sangue foi relatado pelo hemocentro no final de cada ação bem como o número de cadastros de medula óssea. Esses dados foram analisados através do programa Excel a fim de demonstrar o impacto social do evento durante os anos. **Resultados:** No primeiro ano de ação em 2021 com duração de 6 horas 30 min de coleta, participaram 5 alunos na organização, 131 alunos envolvidos na ação e foram arrecadadas 84 bolsas de sangue. Nesta edição, não houve participação do órgão responsável pelo cadastro e doação de medula óssea. Em sua segunda edição em 2022 com duração de 7 horas de coleta, participaram 24 alunos na organização, 196 alunos foram mobilizados durante a ação, foram arrecadadas 131 bolsas de sangue e 71 cadastros de medula óssea. Em sua última edição até o presente momento, no ano de 2023 com duração de 7 horas de coleta, participaram 12 alunos na organização, 200 alunos mobilizados durante a ação e arrecadou-se 140 bolsas de sangue e 64 cadastros de medula óssea. **Conclusão:** Podemos evidenciar

qualitativamente o crescimento do impacto social causado pelo projeto Cada Gota Conta durante três anos de realização. Ao incentivar a normalização de projetos de doação externa em outras universidades com cursos da área da saúde com alunos e colaboradores com maior letramento em saúde, podemos facilitar a conscientização populacional acerca do tema.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1185>

PREVALÊNCIA DE ANTICORPOS ANTI-SARS-COV-2 EM DOADORES DE SANGUE EM SÃO CAETANO DO SUL

G Taborda ^a, C Almeida-Neto ^a, FE Leal ^{a,b}, EC Sabino ^{a,c}, MTRP Conde ^a, AJP Cortez ^d, NMRD Vale ^d, CP Arnoni ^d, FRM Latini ^d, SOG Mateos ^a

^a Universidade Municipal de São Caetano do Sul (USCS), São Caetano do Sul, SP, Brasil

^b Instituto Nacional de Câncer (INCA), Rio de Janeiro, RJ, Brasil

^c Universidade de São Paulo (USP), São Paulo, SP, Brasil

^d Associação Beneficente de Coleta de Sangue (COLSAN), São Paulo, SP, Brasil

Introdução: Doadores de sangue têm sido utilizados como uma população de conveniência para estimar a prevalência de anticorpos contra o SARS-Cov-2 em diversos países. Nosso objetivo foi avaliar a prevalência de anticorpos IgG e IgM contra SARS-CoV-2 nos doadores de sangue de São Caetano do Sul, durante diferentes períodos da pandemia. **Metodologia:** Entre maio e outubro de 2021, coletamos amostras da soroteca de doadores de sangue para a realização deste estudo. Todos os doadores de sangue realizaram suas doações no município de São Caetano do Sul (MSCS). Utilizamos um teste rápido imunocromatográfico comercial (Humasis) para a detecção da proteína 2019-nCoV para SARS-CoV-2 nestas amostras. Este teste detecta qualitativamente a presença de anticorpos IgG e IgM deste vírus no sangue humano. **Resultados:** No total, testamos 2.990 amostras de soro de doadores de sangue. A prevalência média de anticorpos (Acs) anti-SARS-CoV-2 na população avaliada foi de 25,5%; 23,7% de anticorpos da classe IgG, e 20,7% de anticorpos IgM. Houve variação da prevalência desses Acs durante os meses analisados. Considerando como teste positivo quando detectados Acs IgM e/ou IgG a maior prevalência de Acs ocorreu no mês de outubro (30,2%) e a menor em maio (20,7%), ou seja, uma variação de cerca de 50%. **Discussão:** Dos resultados preliminares obtidos, observamos que a prevalência de anticorpos contra SARS-CoV-2 foi bem variável ao longo dos meses de estudo, dependendo da exposição da população a este vírus. No período deste estudo, nos dados oficiais do MSCS, foram realizados 3.931 testes em casos suspeitos de COVID-19 com 21,8% positivos; no início de maio este percentual foi de 24,6% dos testes e no final de outubro em torno de 35,0%. Portanto, a maior prevalência geral dos Acs anticorpos em outubro encontrada neste estudo é semelhante à positividade de

casos na população do MSCS. Vale informar, que durante todo o período do estudo, no MSCS, houve a circulação da variante delta do SARS-CoV-2. A maior limitação deste estudo foi a impossibilidade em obter dados demográficos dos doadores de sangue, a fim de refinar a compreensão das causas de variação da prevalência de anticorpos na população do nosso município. Para isto é necessário incluir na triagem de doadores perguntas mais precisas sobre exposição ao SARS-CoV-2, assim como implantar métodos de integração de dados em saúde no município. **Conclusão:** Concluímos que doadores de sangue constituem uma amostra de conveniência útil e de fácil acesso para rastrear o impacto da pandemia em uma determinada região. O aprimoramento das pesquisas de anticorpos contra o SARS-CoV-2 em doadores de sangue, assim como a integração de dados em saúde, são necessárias para obter resultados em tempo real da prevalência de anticorpos anti-SARS-Cov-2 e proporcionar ações de vigilância em saúde em tempo real, para a melhoria das medidas de prevenção e controle e da saúde pública como um todo.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1186>

PERFIL DE DOADORES PORTADORES DE ANTICORPOS ERITROCITÁRIOS EM BANCO DE SANGUE PRIVADO DE RIBEIRÃO PRETO

ALG Amaral, ACG Borges, BMC Oliveira, V Tomazini, MIA Madeira

Grupo GSH, Brasil

Introdução: De acordo com ministério da saúde, o serviço de hemoterapia deve realizar os seguintes exames imuno-hematológicos para qualificação do sangue do doador, a fim de garantir a eficácia terapêutica e a segurança da futura doação: tipagem ABO; tipagem RhD; e pesquisa de anticorpos antieritrocitários irregulares (PAI). A PAI é comumente utilizada para identificar a presença de anticorpos com significados clínicos ou não presentes no soro de doadores e receptores de transfusões sanguíneas e através da técnica indireta da anti-globulina. Se um paciente receber a transfusão de hemocomponentes com estes anticorpos, pode ser exposto, tanto à um risco de hemólise, como também interferir nos testes pré-transfusionais realizados antes de uma nova transfusão. A identificação dos doadores é importante para uma seleção de hemocomponentes seguros e orientação desses doadores para uma eventual necessidade transfusional. **Objetivos:** Analisar o perfil dos doadores do Banco de Sangue de Ribeirão Preto, que apresentaram resultado de PAI positivo e identificar quais os anticorpos mais frequentes no período de 2021 a 2022. **Material e métodos:** Em uma análise retrospectiva dos resultados de PAI positivos dos doadores sangue no período de janeiro de 2021 até dezembro de 2022, fizemos classificação de acordo com gênero, idade, identificação do anticorpo, tipagem sanguínea e histórico gestacional e transfusional. **Resultados:** Tivemos um total de 32.651 doadores, desses 39 apresentaram a PAI positiva, representando 0,12%, em que 41% foram do grupo O positivo, 15,4% A positivos, 15,4% O negativos, 10,25% A negativos, 7,7% B positivos, 7,7% AB positivos e 2,55% AB negativo. Visto que 71,7% eram do gênero