

GERENCIAMENTO DE DOADORES DESISTENTES NOS POSTOS DE COLETA

EM Taguchi, LCS Ribeiro, AJP Cortez

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

Objetivos: Verificar a quantidade e os principais motivos que levam o candidato a desistir da doação voluntária de sangue durante o processo da doação. **Materiais e métodos:** Os candidatos vão a um dos nossos 10 postos de coleta para realizarem a doação de sangue. Cada candidato vai doar por um propósito, seja para reposição a um familiar, amigo que esteja precisando ou de forma espontânea. De abril de 2023 a maio de 2024 foram monitorados os candidatos que desistiram de doar durante o processo de doação nos postos de coleta. No dia seguinte da desistência, profissionais treinados entraram em contato com estes candidatos para verificar o motivo da desistência e convidá-los para uma nova doação. Foi realizado um levantamento dos principais motivos de desistência e de qual etapa do processo os candidatos desistiram de doar. Após o contato e novo convite para doação, monitoramos também a adesão destes retornos aos nossos postos de coleta. **Resultados:** Nestes 13 meses analisados de abril de 2023 a maio de 2024 tivemos 1.614 desistências em um total de 215.091 candidatos à doação, correspondendo a 0,75% do total de candidatos que compareceram aos nossos postos de coleta. Conseguimos contato com 1.186 destes candidatos, que representou 73,49% do total. A principal etapa de desistência foi na triagem com 39,47%, seguido da coleta com 27,26%, pré triagem com 23,85% e recepção com 9,42%. Em relação aos motivos, o principal foi o tempo de espera com 94,94% do total, que corresponde a 1126 dos candidatos que desistiram, seguido de 19 por reclamação do atendimento (1,60%) e 18 pois o(a) companheiro(a) não pode doar (1,52%). Outros motivos citados, mas em menor quantidade foram: fobia de agulha (0,93%), falecimento do paciente (0,51%) e testemunho de alguma reação (0,34%). Do total de candidatos que desistiram, 264 (16,36%) retornaram ao posto de coleta em nova data e realizaram a doação, correspondendo a 22,26% dos candidatos que conseguimos entrar em contato. **Discussão:** O monitoramento dos principais motivos que levam a um candidato a desistir da doação é de extrema importância para verificarmos se há alguma melhoria e plano de ação a ser realizado para que estas desistências não ocorram. Como o principal motivo foi o tempo de espera, o agendamento em horários de menor fluxo de candidatos a doação poderia minimizar este tipo de desistência. Ao entrar em contato com o candidato, a apresentação do aplicativo de agendamento e o incentivo para a sua utilização era realizado para que o candidato tivesse uma melhor experiência no processo de doação evitando filas e maior tempo de espera. Apesar de ser um número baixo, houve desistência por reclamação no atendimento na maioria dos postos de coleta. Todas as equipes foram orientadas e os treinamentos sobre atendimento ao público realizados de forma contínua. **Conclusão:** Os resultados mostram que infelizmente há desistências durante o processo de doação, mas que o monitoramento das principais causas pode minimizar estes números com planos de ações

efetivos e o contato após desistência pode ajudar no retorno deste doador e posterior fidelização do mesmo.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2024.09.1254>

MONITORAMENTO DA EXPERIÊNCIA DO DOADOR NOS POSTOS DE COLETA

LCS Ribeiro

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

Objetivos: Obter um retorno estratificado da experiência do cliente doador antes, durante e após a doação de sangue com a finalidade de otimizar o processo. **Materiais e métodos:** Foram selecionados doadores voluntários no período de julho de 2023 a maio de 2024, que realizaram a doação em um dos 10 postos de coleta da COLSAN e que durante o processo da doação, apresentaram alguma intercorrência. Um levantamento das DAV (dificuldade de acesso venoso) e BF (baixo fluxo) de todos os Postos de Coleta foi realizado e um contato com estes doadores foi feito para verificar como foi o atendimento. Realizamos levantamento dos principais motivos das intercorrências, se gerou algum dano ao doador, como dor local ou hematoma. Nesse grupo, possíveis causas foram investigadas como atividade física após a doação, se faz uso de anticoncepcional via oral ou medicação com ação anti coagulante. **Resultados:** Nestes 11 meses analisados obtivemos no total 2.368 intercorrências de 148.474 bolsas coletadas, correspondendo a 1,59% do total de doações realizadas. Conseguimos contato com 836 destes doadores, que representou 35,30% do total. As principais intercorrências foram baixo fluxo com 65,1%, seguido de DAV com 32,9%, reação vasovagal com 1,7% e hematoma com 0,4%. Do total que entramos em contato, 513 (61,3%) não apresentou hematoma ou dor, 322 (38,5%) apresentou hematoma posterior a doação e apenas 2 (0,2%) não houve punção local, sendo DAV sem punção. Em relação a atividades pós doação, 780 (93,2%) não pegou peso e nem realizou algum tipo de atividade física e 57 (6,8%) realizou alguma atividade ou pegou peso após a doação. Sobre o uso de anticoncepcional via oral, 417 (49,8%) mulheres negaram fazer uso e 286 (34,2%) fazem uso de algum anticoncepcional via oral. E por fim, mesmo com a intercorrência e não conclusão da doação, questionado se voltariam para fazer uma nova doação e 806 (96,3%) disseram que sim, os demais 31 (3,7%) não voltariam pois alegaram falta de experiência da equipe na punção venosa. **Discussão:** O monitoramento da experiência do doador de sangue é importante para o mesmo se sentir acolhido, entender os motivos que ocasionou a intercorrência, principalmente relacionado à atividade física ou pegar peso após a doação, com isso verificamos se há alguma melhoria e plano de ação a ser executado. Ao entrar em contato com o doador, lamentamos o ocorrido e o convidamos a realizar uma futura doação. Orientamos alguns requisitos para melhorar o acesso venoso, como ingestão de água, evitar dias de baixa temperatura e uso de vestimentas justas. Apesar de ser um número baixo, alguns alegaram que não retornariam por reclamação no atendimento. Todas as equipes foram orientadas sobre técnicas de punção e orientação após