

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

a doação. **Conclusão:** Os resultados mostram que apesar das intercorrências na coleta, quando há um bom atendimento, a maioria dos nossos doadores se sente seguro de voltar para realizar uma nova doação. O monitoramento das principais causas em que a experiência do doador foi negativa é importante para traçar planos de ações efetivos para o retorno e posterior fidelização.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2024.09.1255>

ATUAÇÃO DE FISIOTERAPEUTA RESIDENTE MULTIPROFISSIONAL EM HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA NO SETOR DE CAPTAÇÃO DE DOADORES DA FUNDAÇÃO HEMOPA, BELÉM, PARÁ: RELATO DE EXPERIÊNCIA

EYS Costa ^a, PLMD Santos ^a, LLF Bouth ^b

^a Universidade do Estado do Pará (UEPA), Belém, Pará, Brasil

^b Fundação Centro de Hematologia e Hemoterapia do Pará (HEMOPA), Belém, PA, Brasil

Objetivo: A Organização Mundial da Saúde (OMS) enfatiza a importância dos doadores voluntários e regulares. Nesse sentido, a organização e implementação de estratégias para atrair e reter doadores, por meio do setor de captação de doadores de sangue são fundamentais. Dessa forma, o presente estudo tem como objetivo descrever a experiência vivenciada por um fisioterapeuta, residente em hematologia e hemoterapia no setor de captação de doadores de sangue, da Fundação HEMOPA, Belém, Pará. **Material e métodos:** Trata-se de um relato de experiência de um fisioterapeuta, residente multiprofissional no setor de captação de doadores da Fundação HEMOPA, realizado em Maio de 2024, com uma carga horária de 40 horas, fazendo parte da grade curricular do programa de residência em Hematologia e Hemoterapia, quando todos os residentes cumprem carga horária nos setores da Fundação HEMOPA compondo o ciclo do sangue. As atividades desenvolvidas foram orientadas e supervisionadas pelas assistentes sociais do setor. **Resultados:** : Nos primeiros dias foi importante entender como acontecia o fluxo de trabalho do setor, as normas vigentes, o programa de estadual de captação de doadores e seus procedimentos operacionais padrão. Durante a semana, as atividades desenvolvidas incluíram a observação do planejamento de campanhas de doação e a participação em campanhas externas, desenvolvendo atividades de orientação, esclarecimento ao público sobre os critérios básicos para doação de sangue e entrega de material informativo. Além disso, no setor de captação a convocação de doadores fenotipados, cujo perfil de antígenos sanguíneos foi mapeado além do sistema ABO e Rh; para aférese, onde os indivíduos que doam componentes específicos do sangue, geralmente plaquetas ou plasma; raros e comuns é uma das estratégias implementadas, sendo utilizadas como ferramentas o *call center*, *whatsapp* e contato telefone. **Discussão:** A experiência no setor de captação de doadores em um hemocentro destaca a complexidade e importância desse serviço, que é fundamental para o ciclo do sangue. As atividades se concentram em três vertentes

pontuais: educação em saúde, comunicação e promoção da doação de sangue. A participação em campanhas externas ajudaram a desenvolver habilidades de comunicação e sensibilização da comunidade, superando barreiras à doação voluntária de sangue. A convocação de doadores requer uma comunicação assertiva, especialmente importante para doadores por aférese e fenotipados, que são cruciais para pacientes com necessidades transfusionais específicas, como aqueles com condições hematológicas raras. **Conclusão:** No contexto de residente multiprofissional, essas experiências oferecem uma visão holística sobre a logística de captação de doadores e os desafios enfrentados pelas equipes de hemoterapia. O envolvimento direto em diversas atividades permitiu desenvolver o trabalho em equipe, comunicação eficaz e a oportunidade de interagir diretamente com os candidatos ou doadores de sangue. Entre os desafios enfrentados, destacam-se a necessidade de sensibilizar o público sobre a importância da doação de sangue. Enquanto profissional da saúde, compreender que a doação de sangue traz um clamor social determinante e que deve ser trabalhado nas diversas áreas de maneira transversal.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2024.09.1256>

IMPLANTAÇÃO DE FORMULÁRIO ON-LINE NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO PARA DOADORES DE SANGUE EM HOSPITAL DA REDE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

AS Tavares, JRD Patrocínio

Hospital Federal dos Servidores do Estado (HFSE), Rio de Janeiro, RJ, Brasil

Objetivos: O formulário on-line para Pesquisa de Satisfação no Hemonúcleo do HFSE tem como objetivo principal obter avaliações rápidas e eficientes dos doadores, identificar pontos fortes e fracos, áreas que precisam de melhorias, e garantir a melhoria contínua dos serviços. Através das informações coletadas, os setores podem ser ajustados para atender melhor às necessidades e expectativas dos doadores, aumentando seu engajamento e fidelização. Além disso, os dados obtidos permitem tomar decisões mais assertivas e direcionar esforços de forma mais eficaz. A facilidade de acesso e preenchimento do formulário online também contribui para um aumento na taxa de resposta dos doadores. **Material e métodos:** Trata-se de um estudo descritivo sobre a migração dos formulários físicos de avaliação do serviço após doação de sangue, para um instrumento on-line mais completo e dinâmico, que oferece maior facilidade de divulgação, captação de respostas e análise de resultados de forma rápida e prática. **Resultados:** A implantação dos formulários online de avaliação passa a ser utilizada como ferramenta tecnológica formal, de fácil adesão, para monitorar de forma contínua os níveis de satisfação dos doadores quanto a limpeza, ambiente, comportamento solícito dos funcionários, exatidão dos procedimentos e tempo do serviço, fatores imprescindíveis para a fidelização dos mesmos. A equipe de captação percebeu uma adesão satisfatória do instrumento pela praticidade de preenchimento e interpretação dos dados coletados sendo,