

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,