

19 com nota 9.07. Os blocos com piores avaliações foram atendimento da recepção com 7.42, usabilidade do aplicativo com 7.22 e presença online com nota 6.67. Foram levantados alguns itens negativos de forma pontual como atendimento robótico, falta de informação durante as etapas para doação, falta de higienização, sinalização precária e morosidade no atendimento. Apesar dos pontos negativos e sugestões de melhoria, 89% dos doadores voltariam a doar nos postos da COLSAN. Os principais pontos positivos na experiência dos doadores ocultos foram cordialidade durante o atendimento, experiência da equipe de coleta, orientação e cuidados pós doação e local organizado que transmite segurança e acolhimento. **Discussão:** Melhorar a cada dia a experiência dos nossos doadores é extremamente importante para sua fidelização e para mantermos a nossa produtividade. Como nenhum colaborador sabia quem era o cliente oculto, a visão de todo atendimento foi fidedigna ao que ocorre no dia a dia com qualquer outro doador. Os resultados foram satisfatórios e com os pontos negativos e sugestões de melhorias apontados, planos de ações podem ser realizados para termos uma melhoria contínua de todo nosso processo nos postos de coleta. **Conclusão:** O projeto do Cliente Oculto foi uma forma de avaliarmos todo nosso processo com uma visão mais crítica e de pontos que normalmente não são verificados e citados nas avaliações de satisfação do doador que ficam disponíveis normalmente nos postos de coleta. A ferramenta do Cliente Oculto foi muito valiosa para busca de melhorias e aperfeiçoamento na experiência do nosso cliente doador.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2021.10.578>

COLETA EXTERNA UMA FORTE ALIADA DOS SERVIÇOS HEMOTERÁPICOS EM TEMPOS DE PANDEMIA

RCTC Brandao, ANF Cipolletta, FK Maronesi, MDS Silva, NG Rubin, DS Basílio, LRR Silva, ED Reis, AM Sakashita, JM Kutner

Hospital Israelita Albert Einstein, São paulo, SP, Brasil

Introdução: Em 2020 o mundo se depara com a maior crise sanitária da história causada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2. Nesse momento de tamanha fragilidade muitos seguimentos foram afetados drasticamente e a necessidade de se reinventar tornou-se crucial. Os serviços hemoterápicos vivenciam uma queda expressiva dos estoques sanguíneos. Em nosso serviço essa redução das doações de sangue foi conduzida dia a dia com menor impacto uma vez que ocorreu, também, a diminuição das transfusões de sangue, porém, desde então não foi possível estabelecer o equilíbrio dos estoques sanguíneos e o cenário transfusional aumentou significativamente causando grande preocupação. Diante dos fatos implementamos a coleta externa como alternativa para suplementar o abastecimento sanguíneo e essa se mostrou uma forte aliada. **Objetivos:** Avaliar a viabilidade da implementação da coleta externa de sangue como complemento no suporte da manutenção do estoque sanguíneo do serviço de hemoterapia do hospital Albert Einstein. **Materiais**

e métodos: Aperfeiçoamos nossos processos e estrutura para ampliar as coletas nesse modelo. Adquirimos novos equipamentos, aumentamos o quadro de colaboradores, criação de arte para envio aos doadores, desenvolvimento de infográfico para ajudar na comunicação com os critérios de aptidão do doador, implementação do agendamento via site, criação de formulário para visita técnica e check list para averiguação de pendências, além de todos os protocolos de segurança para bloquear o risco de contaminação. **Resultados:** No período compreendido entre julho 2020 a junho 2021 realizamos um total de 48 dias de coleta externa, em 18 locais diferenciados. Foram triados 2487 candidatos a doação e 1979 bolsas de sangue foram coletadas, 508 candidatos foram inaptos representando 20%. O ganho adicional com a coleta externa durante o período apurado foi de aproximadamente 17%. Nota-se boa adesão por parte dos doadores e uma excelente alternativa para aqueles que evitam realizar doação em ambiente hospitalar. **Discussão:** A pandemia fez o mundo se reinventar rapidamente e a coleta externa que já era implementada em alguns serviços não fazia parte do nosso dia a dia, assim, com a escassez de doadores direcionamos para esse modelo que tem dado bons resultados. A cada dia estamos aperfeiçoando os processos, realizando ajustes e melhorando toda a operação. A captação de novos locais proporcionará a médio prazo obter informações que ajudará a identificar o perfil de doadores e direcionará a ações mais eficazes. Esse ajuste também trará benefícios em relação ao descarte de produtos. **Conclusão:** A coleta externa tem ajudado os serviços hemoterápicos a equilibrar seus estoques sanguíneos e tem excelente aceitação por parte dos doadores de sangue. Certamente esse modelo de doação está se consolidando cada vez mais e levará os serviços a reverem suas estruturas.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2021.10.579>

CONSCIENTIZAÇÃO LÚDICA DA IMPORTÂNCIA DA DOAÇÃO DE SANGUE A PARTIR DE JOGO INFANTOJUVENIL

PM Nunes ^a, JRCM Almeida ^a, PGR Silva ^b, FS Leite ^b, FM Leandro ^b, JKN Souza ^b, LC Duarte ^b, HPL Ribeiro ^b, MTCL Abreu ^c

^a Curso de Medicina da Universidade de Uberaba (Uniupe), Uberaba, MG, Brasil

^b Curso de Jogos Digitais da Universidade de Uberaba (Uniupe), Uberaba, MG, Brasil

^c Programa de Extensão da Universidade de Uberaba (Uniupe), Uberaba, MG, Brasil

Introdução/objetivo: O ato de doar sangue é completamente voluntário, por isso, a conscientização para a doação é importante. Ações educativas, realizadas de forma lúdica, podem estimular crianças e jovens a se tornarem, no futuro, doadores de sangue. O objetivo deste trabalho é abordar o desenvolvimento, por alunos extensionista, de um jogo para dispositivos móveis com o intuito de conscientizar, de maneira interativa e didática, o público infantojuvenil sobre a importância da doação de sangue. **Materiais e métodos:**