

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:**



Extensionistas dos cursos de Medicina e Jogos Digitais vinculados ao Programa de extensão “Amizade Compatível – uma doação para a vida” produziram um jogo para crianças e adolescentes, entre 6 e 15 anos, para abordar os temas “tipos sanguíneos, compatibilidade sanguínea e doação de sangue”. Os alunos se dividiram entre as diferentes atividades: conteúdo, arte, personagens, cenários, programação, roteiro, *game design*, *level design*, interface, *backgrounds*, demanda dos hemocentros, entre outros. **Resultados:** O jogo possui como personagens primários e secundários Kaitu, Sher, Boxeador, Jack, Boneco de Neve e Ultra, e os inimigos Draculinha, Virulento, Plof Plof e Frankie. No tutorial a mascote do programa Amizade Compatível, Sher, que teve seu nome originado da língua inglesa “share” para dar ideia de compartilhamento, explica as regras do jogo. O jogo possui três fases com ambientes diferentes, onde Kaitu tem como missão encontrar os doadores de “cores”, recolhendo essas cores e repassando para os receptores adequados. As cores estão sinalizadas com os diferentes tipos sanguíneos do grupo ABO como “O, A, B e AB”. Os tipos sanguíneos distribuídos pelo mapa do jogo estão relacionados de acordo com a proporção da tipagem sanguínea da população em geral. Em cada fase há diversos obstáculos e inimigos que tentam atrapalhar o jogador, para que a personagem não consiga colorir os habitantes. Conseguindo colorir todos os habitantes da fase, o jogador é direcionado a fase seguinte. Durante a jogabilidade e a cada vez que se avança de fase é apresentado ao jogador frases informativas e de incentivo a doação de sangue. O jogo intitulado “Amizade Compatível” está disponibilizado de forma gratuita na Play Store. **Discussão:** A partir de 16 anos adolescentes podem se tornarem doadores de sangue, com autorização de seus responsáveis. O jogo traz para o ambiente familiar e para a escola temas importantes que envolvem a doação de sangue e assim, o jogo estimula futuros doadores em consonância com o programa “Doador do Futuro” da Fundação Hemominas. A Universidade consolida suas ações de responsabilidade social ao estimular a formação multidisciplinar e cidadã do graduando e valorizar ações extensionistas direcionadas a educação. **Conclusão:** Ao jogar, crianças e adolescentes podem, obter informações que tornam mais significativo o ensino do tema “tipos sanguíneos” na disciplina de ciências/biologia do currículo escolar, estimular a doação de sangue, seja indiretamente como multiplicadores de informação ou diretamente no futuro como doador de sangue, e ainda podem consolidar valores como o de solidariedade e exercício da cidadania. **Palavras-Chave:** Conscientização lúdica; Jogo infantojuvenil; Doação de sangue.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2021.10.580>

CONSCIENTIZAÇÃO PARA DOAÇÃO DE SANGUE E CADASTRO PARA DOAÇÃO DE MEDULA ÓSSEA EM PERÍODO DE INTERAÇÕES SOCIAIS LIMITADAS

FD Paula, TAF Cunha, TBM Sá, AGS Silva, CCM Reis, GP Rodrigues, PM Nunes, AFS Rocha, MTCL Abreu



Universidade de Uberaba (Uniube), Uberaba, MG, Brasil

Considerando a situação da pandemia de COVID-19 que diminuiu significativamente o número de pessoas aptas a doar sangue e que as doenças do sangue, câncer, cirurgias e traumas continuam, o Programa de Extensão “Amizade Compatível - uma doação para a vida” manteve ininterruptamente o seu objetivo em conscientizar a comunidade da importância do cadastro e doação de sangue (DS) e de medula óssea (MO). Dessa maneira, o objetivo deste trabalho é apresentar ações extensionistas de conscientização para doação de sangue e de medula óssea realizadas em período de interações sociais limitadas. **Materiais e métodos:** Foram promovidos por alunos extensionistas, pela plataforma Google Meet, dezenove encontros com a participação de universitários, pacientes e seus familiares, profissionais de saúde, membros de associações, atiradores do Tiro de Guerra (TG) do município de Uberaba e comunidade em geral, durante 15 meses, com os temas: Indicações de hemocomponentes, Tipos Sanguíneos, Quem precisa de sangue, Abordagem de Redes Sociais para incentivo a DS, Campanhas Universitárias para captação de DS com curso de Medicina, Odontologia e Direito, Leucemia Pediátrica e uso de hemocomponentes, Conscientização para DS e para o cadastro de MO, Comemoração do Dia Nacional do Doador de MO, Comemoração do Dia Estadual da Anemia Falciforme, Comemoração do Dia Mundial da Luta contra o Câncer, Comemoração do Dia Nacional e Internacional da Talassemia além de relatos de pacientes com doença falciforme, talassemia, leucemia mieloide aguda, familiares de paciente com leucemia linfóide aguda e com doador de medula óssea. O programa também realizou na Universidade e no Hospital Universitário a Campanha intitulada Junho Vermelho para incentivar o espírito solidário das pessoas para doação de sangue. A divulgação de todas as ações foi realizada pelas redes sociais do Programa de Extensão, da Universidade e de forma particular pelos incentivadores e parceiros do programa de extensão. **Resultados:** O total de participantes dos dezenove encontros foi de 1636 pessoas. Momentos de relato de pacientes e seus familiares sobre a doença, sobre a dependência de transfusões e sobre a busca do doador de MO foram os que mais sensibilizaram os participantes. As postagens da Campanha do Junho Vermelho contaram com 2951 interações. **Discussão:** Ações extensionistas realizadas de forma online constituíram uma maneira segura de conscientizar a população da importância da realização da DS e o cadastro para doação de MO, de proporcionar o contato de alunos/comunidade com pacientes e profissionais de saúde, além de trazer à tona a dificuldade de os hemocentros manterem seus estoques de sangue principalmente em período de pandemia. **Conclusão:** A partir de diferentes plataformas online é possível contactar com facilidade diferentes públicos e realizar ações extensionistas de conscientização para DS e MO, colocando não só o universitário, potencial doador, em contato com os necessitam diretamente da transfusão sanguínea, mas também a comunidade em geral.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2021.10.581>