

## DOAÇÃO E CAPTAÇÃO DE SANGUE

584

## A MODALIDADE DAS COLETAS INTERFERE NA SATISFAÇÃO DOS DOADORES VOLUNTÁRIOS DE SANGUE?



G.T. Nunes, C.S. Sobral, N.B.P. Medeiros, T.F.C. Melo

Instituto Estadual de Hematologia Arthur de Siqueira Cavalcanti (HEMORIO), Rio de Janeiro, RJ, Brasil

**Objetivo:** O estudo objetiva comparar a satisfação do doador de sangue no serviço de coleta externa e fixa (salão do doador – HEMORIO). **Métodos:** Foi utilizado método qualitativo com observação participante e sala de espera. Os doadores foram abordados após a doação, no momento do lanche. Houve conversa sobre doação de sangue e sobre a experiência naquela doação especificamente. Buscamos obter a opinião dos participantes sobre o atendimento institucional, tempo de espera, qualidade do lanche, entre outros fatores. Ao todo, foram abordados 27 doadores na sede do HEMORIO e 23 na coleta externa em shopping localizado na zona norte da capital. Houve análise temática de conteúdo dos dados qualitativos, que foram agrupados em categorias definidas após pré-análise. **Resultados:** No salão de doadores 56% dos participantes alegaram já serem doadores da casa, enquanto na coleta externa a maioria (56,5%) disse estar doando pela primeira vez. Quanto ao motivo da doação, no salão de doadores 95,7% alegaram serem doadores espontâneos, já na coleta externa o total de doadores espontâneos foi de 91,3%. Em ambos os locais de coleta 100% declarou ter sido bem recebido. Quando perguntados sobre o tempo de espera, apenas 15,4% dos doadores da sede do HEMORIO responderam que este foi demorado. Apesar de ser um número pequeno, se torna expressivo quando comparado com a coleta externa, onde nenhum participante alegou demora no atendimento. Mais uma vez, no salão de doadores 96,2% dos participantes disseram que a sede do HEMORIO, no Centro, é de fácil acesso. Muitos relataram que a instituição fica bem localizada mas que fica muito distante de seus locais de residência. Em contrapartida, 90% dos doadores da coleta externa participantes disseram que a instituição é de difícil acesso. Em relação ao lanche, na sede e na coleta externa os doadores opinaram positivamente, o classificando como bom, ótimo, excelente, “de boa”, gostoso, entretanto o compararam com a refeição fornecida no passado, lembrando do fornecimento de croissant pela instituição, ou comparando com hemocentros em outros países: “Quando doe na França deram churrasco” (5E). Além disso, observamos que os doadores fidelizados (são os que doam mais de uma vez ao ano) possuem um grande senso de responsabilidade social ao usarem frases como “vou viajar de férias, mas primeiro vim doar”. Finalmente, nos dois locais de coleta 100% dos doadores abordados afirmaram que retornariam para nova doação de sangue. **Discussão:** Vemos a partir dos dados que houve um maior número de doadores de primeira vez na coleta externa, percebemos em suas falas que a localização perto da residência ou do local de lazer dessas pessoas foi fator importante para que decidissem doar,

em suas palavras: “Doei aqui porque estou de folga e é perto de casa” (1E), “Estava por acaso no shopping e resolvi doar” (20E). Portanto, a coleta externa mostra-se mais eficaz na captação de doadores. Em ambos os locais, afirmaram terem sido bem atendidos, embora na sede uma parte dos participantes alegasse demora no atendimento. Nas palavras de um doador “hoje demorou, até fui na sala de coleta reclamar, aí começaram a chamar os doadores”. **Conclusão:** No geral, as duas modalidades de coleta foram avaliadas positivamente, embora as falas tenham sido mais positivas na coleta externa. Com isso, os resultados apresentados podem contribuir para o planejamento de ações direcionadas a atender às expectativas dos doadores e aumentar a promoção da doação de sangue no RJ.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2020.10.586>

585

## AGENDAMENTO DE DOADORES VIA WEB: EXPERIÊNCIA DO HEMOCENTRO REGIONAL DE CASCAVEL

A.C.M. Oliveira<sup>a</sup>, L.D. Colli<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Hemocentro Regional de Cascavel – SESA/PR, Cascavel, PR, Brasil

<sup>b</sup> Seção de Vigilância Sanitária e Saúde do Trabalhador da 15ª RS de Maringá – SESA/PR, Maringá, PR, Brasil

**Introdução:** A doação de sangue é o passo inicial no complexo processo da hemoterapia. Por isso, é de fundamental importância o estudo de estratégias para que não faltem doadores nos hemocentros. O Hemocentro Regional de Cascavel implantou por meio da plataforma PIÁ-PR (Paraná Inteligência Artificial), um sistema de agendamento de doações via web, objeto de investigação do presente estudo. **Objetivos:** Avaliar a facilidade no uso, satisfação do usuário e estímulo à doação de sangue, bem como a fidelização e captação de doadores por esse sistema. **Metodologia:** A amostra compreendeu 318 doadores que usaram o sistema durante o ano de 2019, os quais responderam via Internet um questionário estruturado. Os dados foram analisados por meio de estatística descritiva, como média e porcentagem, e para as alternativas com escala de Likert, calculou-se o ranking médio (RM). Foi calculado o Coeficiente de Contingência Modificado (CCM) para verificar a associação entre as variáveis qualitativas. **Resultados:** A maioria dos respondentes foi mulheres (67,3%), tinha entre 16–30 anos (61,9%), possuía pós-graduação (43,4%) e estado civil casado (51,2%). Os respondentes ficaram muito satisfeitos com o serviço online e concordaram que foi de fácil utilização e estimulou a doação de sangue. Esses voltariam a fazer o agendamento via web, além de indicar para outras pessoas. **Conclusão:** Conclui-se que o sistema de agendamento via web foi uma ferramenta adequada para aumentar a captação e fidelização de doadores de sangue no hemocentro estudado.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2020.10.587>