

sugeridas contribuem para a diminuição da taxa de descarte de bolsas e consequente aumento do estoque de sangue seguro.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2021.10.576>

CAUSAS DE INAPTIDÃO EM DOADORES DE SANGUE EM UM HEMOCENTRO DO EXTREMO NORTE DO BRASIL

DR Roque ^a, NFA Nahmias ^b, RA Fonseca ^c, FCA Carvalho ^c

^a Hemocentro de Roraima (HEMORAIMA), Bela Vista, RR, Brasil

^b Departamento Estadual de Vigilância Sanitária de Roraima, Bela Vista, RR, Brasil

^c Universidade Federal de Roraima (UFRR), Bela Vista, RR, Brasil

A inaptidão por hemoglobina/hematócrito baixo é o maior fator de inaptidão nos candidatos a doação de sangue, principalmente em candidatas do sexo feminino, devido à menstruação e gestação. A investigação socioepidemiológica do doador visa a garantir segurança para o doador e o receptor, que ocorre através do processo de triagem nos bancos de sangue. **Objetivo:** Traçar o perfil epidemiológico dos doadores inaptos por Hb/Ht baixo por sexo, idade, cor autodeclarada e escolaridade, analisar o impacto da inaptidão desses doadores no ano de 2020 e inferir o percentual das inaptidões pesquisadas no quadro de inaptidão geral do Hemoraima. **Material e métodos:** Estudo transversal, retrospectivo, com dados secundários disponibilizados pelo Hemoraima, com 11.635 candidatos à doação no Hemoraima no período de janeiro a dezembro de 2020, obtidos pelo sistema HEMOVIDA. Foram consideradas variáveis de estudos, os dados sociodemográficos como sexo, idade, grau de escolaridade e dados étnicos de todos os doadores inaptos na triagem por insuficiência de hemoglobina/hematócrito. As variáveis foram analisadas através de métodos estatísticos descritivos, representados por frequência mais representativa, tabelas e gráficos. **Resultados:** Desses candidatos 1.790 foram inaptos, correspondendo 15,38% do total de doadores, sendo que 478 foram inaptos por insuficiência de hemoglobina/hematócrito (Hb/Ht), correspondendo a 26,70% dos candidatos inaptos. A inaptidão relacionada a fatores de comportamentos sexuais foi de 15,98% (n=286), pressão arterial (baixa/alta) de 10,28% (n=184) e utilização de medicamentos diversos 9,72% (n=174). **Discussão:** Os dados mais relevantes dos inaptos por Hb/Ht baixos foram a predominância do sexo feminino (n=444; 92,89%), a faixa etária prevalente foi entre 20 e 29 anos (n=200; 41,84%), o principal perfil étnico autodeclarado foi o caucasiano brasileiro (n=261; 54,60%) e o grau de escolaridade mais representativo foi 2º grau completo (n=173; 36,19%). É importante considerar que a insuficiência de Hb/Ht está associada a várias patologias, sendo também um problema global de saúde pública. Medidas simples de avaliação e controle nutricional bem como a suplementação com ferro, vitamina B12 e vitamina A, supostamente reduziam os impactos de deficiência de ferro. Hipoteticamente,



caso os doadores inaptos por Hb/Ht baixo tivessem sido aprovados na triagem, não havendo nenhum outro fator para inaptidão, considerando ainda que não houvesse nenhuma restrição nos testes sorológicos e imuno-hematológicos, haveria um incremento de 26,70% (n=478) no número total de doadores contribuindo para um melhor e mais estável estoque de sangue. **Conclusão:** O maior fator de inaptidão no Hemoraima no ano de 2020 foi por Hb/Ht baixo, sendo o perfil do doador inapto por esta associação composto por doadores do sexo feminino, de faixa etária entre 20 e 29 anos, com nível de escolaridade médio, cor autodeclarada caucasiano brasileiro. Inaptidão relacionadas a comportamento sexual, pressão arterial (baixa/alta), utilização de medicamentos e estado nutricional foram as outras causas de inaptidão mais significativas.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2021.10.577>

CLIENTE OCULTO – FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO DOADOR

EM Taguchi, AJP Cortez

Associação Beneficente de Coleta de Sangue (COLSAN), São Paulo, SP, Brasil



Objetivos: Avaliar a experiência que o doador de sangue tem durante o processo de doação nos Postos de Coleta da Associação Beneficente de Coleta de Sangue – COLSAN. **Materiais e métodos:** Foi contratado uma consultoria especializada para todo o trabalho de realização do cliente oculto. A consultoria selecionou os clientes doadores de acordo com o perfil solicitado pela COLSAN. Foram selecionados 9 clientes ocultos para avaliar cada posto de coleta em funcionamento na COLSAN. Realizado check list com 51 itens dividido em 12 blocos que estes clientes deveriam verificar nos Postos de Coleta. O ciclo completo foi avaliado, desde a presença online, site, redes sociais, aplicativo, atendimento em todas as etapas, pós atendimento, conforto e bem-estar e cuidados com a COVID-19. Por ser oculto, nenhum colaborador da instituição tinha o conhecimento de quem, quando e onde cada doador iria comparecer. O cliente oculto realizou as avaliações e o *feed back* com os resultados de sua experiência foram entregues e consolidados através de uma plataforma exclusiva da consultoria contratada. **Resultados:** Os clientes ocultos compareceram no mês de Abril de 2021 nos 9 postos de coleta em funcionamento na COLSAN quem têm uma média de 13.000 doadores ao mês. 55,5% foram do sexo feminino e 44,5% do sexo masculino. Os doadores tinham entre 29 e 54 anos sendo a maioria (66,7%) entre 30 e 41 anos. 77,8% já eram doadores, porém destes 57% eram doadores de repetição na própria COLSAN, demais doavam em outras instituições. 22,2% eram doadores de primeira vez. 55,5% utilizaram o aplicativo para agendamento da doação, demais foram direto no Posto sem agendar horário. Obtivemos uma nota geral de 8,41% considerada muito boa. O posto com melhor avaliação obteve nota 8.92 e o de pior avaliação 7.72. O bloco melhor avaliado foi a nossa rede social do Facebook com 9.44, seguido do atendimento e processo de coleta 9.16 e os procedimentos de cuidados contra a COVID-

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:**

