





# Estrategias para la fidelización de donantes de sangre

## Dr. César Cerdas-Quesada



# Evaluación de la demanda

 Sangre suficiente, oportuna y segura.

 Y además...

- Programas de exposición mínima
- Productos de aféresis.
- Unidades irradiadas.
- Unidades leucorreducidas.
- PFC AB para neonatos.



# OBJETIVOS **GENERALES**

Marco teórico

Experiencias en diversas instituciones.

Donaciones 100% voluntarias.

Propuestas para organizar colectas externas.

# Conversión de donantes de primera vez a donantes repetidos.



Identificación y conocimiento de las motivaciones.



Evitar los obstáculos que hacen que un DONANTE NUEVO no regrese.



# Conversión de Donantes de primera vez a donantes repetidos.



De toda la población elegible para donar solo el 5% lo hace.

World Health Organization Societies. Towards 100% voluntary blood donation: a global framework for action 2010



Sólo el 50% de los DPV regresan para una donación subsecuente.

Ownby. Analysis of donor return behavior. Transfusion 1999;39(10):1128-35.



Sólo el 23% a 36% de los DPV regresan dentro de los siguientes 12 meses

Schreiber GB, Transfusion 2003;43:17-24.

Schreiber GB. Transfusion 2003;43:591-7.

Yu PLH. Vox Sang 2005;88:114-21

Yu PLH. Vox sang 2007;93:57-63.



El 1.5 año predice la tasa de retorno de los donantes y el desafío es aumentar la proporción de donantes que regresan en ese período con el fin de mantener una base estable de donantes.

Ownby. Analysis of donor return behavior. Transfusion 1999;39:1128-35.

# Conversión de Donantes de primera vez a donantes repetidos.

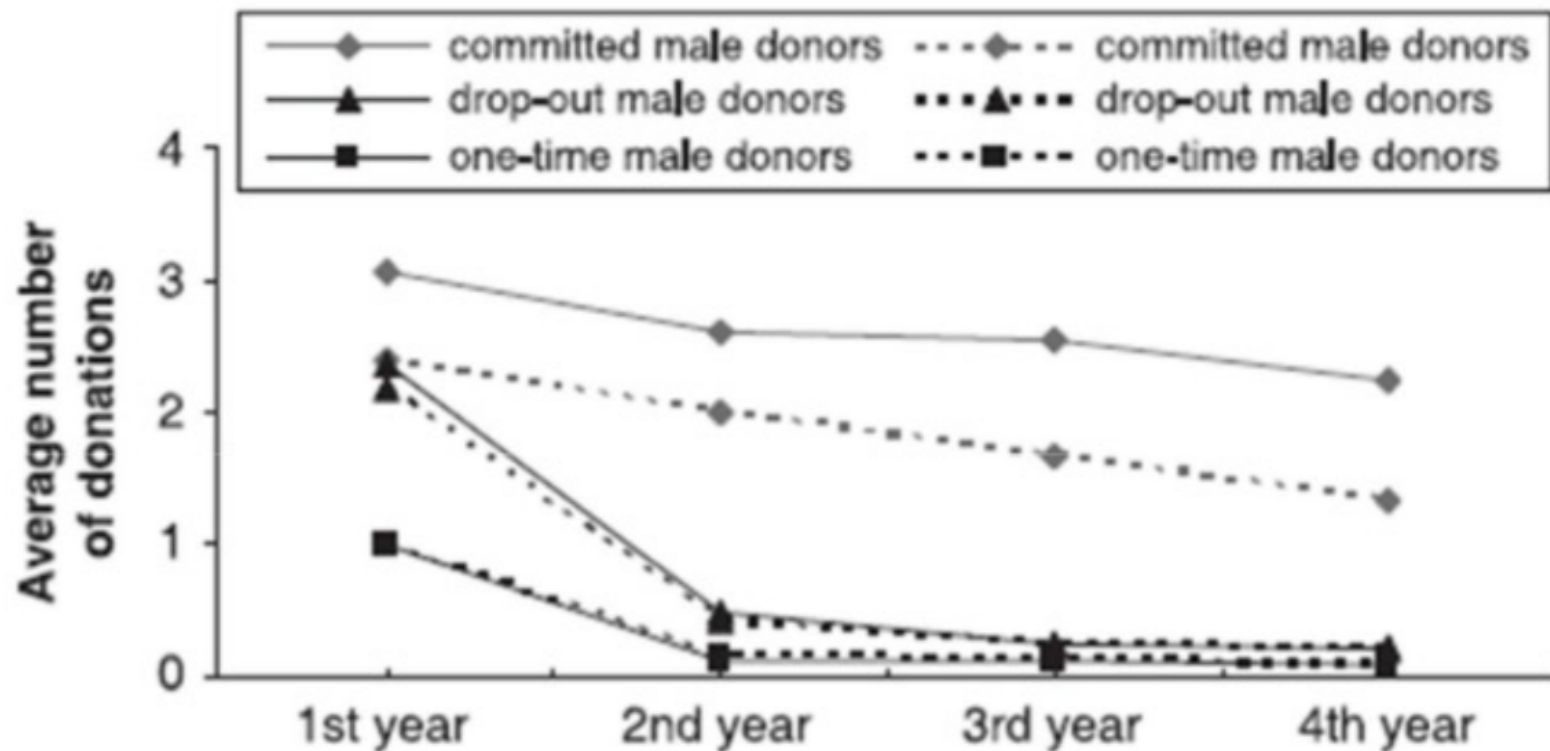
Table 1 Return behaviour during the 6 years of follow-up by number of donations in the first 12 months

| No. of donations<br>in the first year <sup>a</sup> | Number of years returning to donate |               |              |             |              | Total<br>n (%) |
|--|-------------------------------------|---------------|--------------|-------------|--------------|----------------|
|  | 0<br>n (%) <sup>b</sup>             | 1<br>n (%)    | 2<br>n (%)   | 3<br>n (%)  | ≥ 4<br>n (%) |                |
| 1  | 88 323 (72·4)                       | 17 363 (14·2) | 7671 (6·3)   | 4194 (3·4)  | 4518 (3·7)   | 122 069 (68·0) |
| 2  | 17 617 (45·8)                       | 8437 (21·9)   | 4918 (12·8)  | 2973 (7·7)  | 4518 (11·8)  | 38 463 (21·4)  |
| 3  | 3606 (27·8)                         | 3085 (23·8)   | 2040 (15·7)  | 1485 (11·5) | 2753 (21·2)  | 12 969 (7·2)   |
| 4  | 685 (16·4)                          | 907 (21·7)    | 697 (16·7)   | 540 (12·9)  | 1351 (32·3)  | 4180 (2·3)     |
| ≥ 5  | 149 (8·6)                           | 331 (19·2)    | 288 (16·7)   | 248 (14·4)  | 712 (41·2)   | 1728 (1·0)     |
| Total  | 110 380 (61·5)                      | 30 123 (16·8) | 15 614 (8·7) | 9440 (5·3)  | 13 852 (7·7) | 179 409 (100)  |

<sup>a</sup>Total donations within the 12-month period starting from their initial donation.

<sup>b</sup>Figures in parenthesis correspond to the percentage of donors with a different donation frequency in the first 12 months subsequent to their first donation, returning to donate during the 6-year follow-up period.

# Conversión de donantes de primera vez a donantes repetidos.



**Fig. 1** Average number of donations for the first-, second-, third- and fourth observed years.



# Conversión de Donantes de primera vez a donantes repetidos.



Los donantes experimentados son más seguros.



Hay ventajas significativas en relación costo-beneficio.



Permite un cálculo más preciso de la efectividad de las colectas.

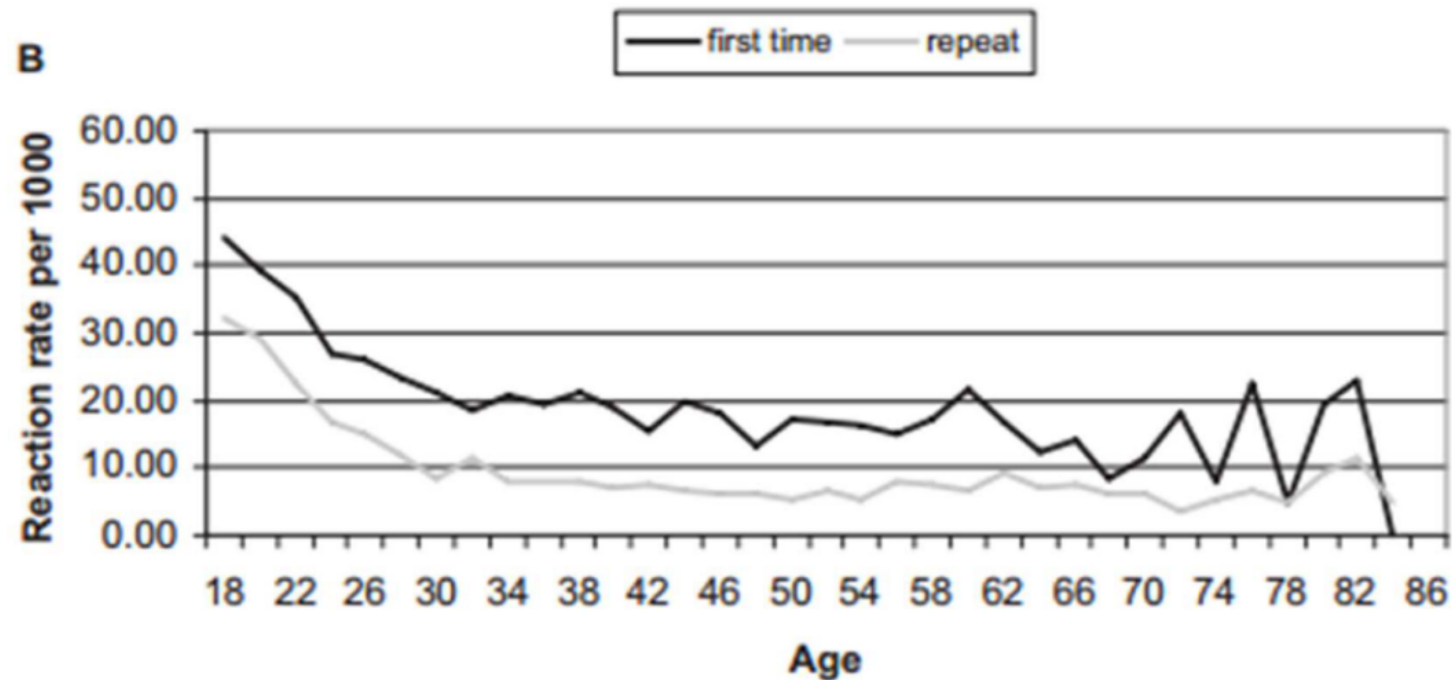


Los donantes experimentados tienen menos probabilidades de complicaciones en comparación con los donantes nuevos.

Australian Red Cross Blood Service. Marketing costs per donor. Internal Report, National Office, Melbourne: Australian Red Cross Blood Service; 2011.

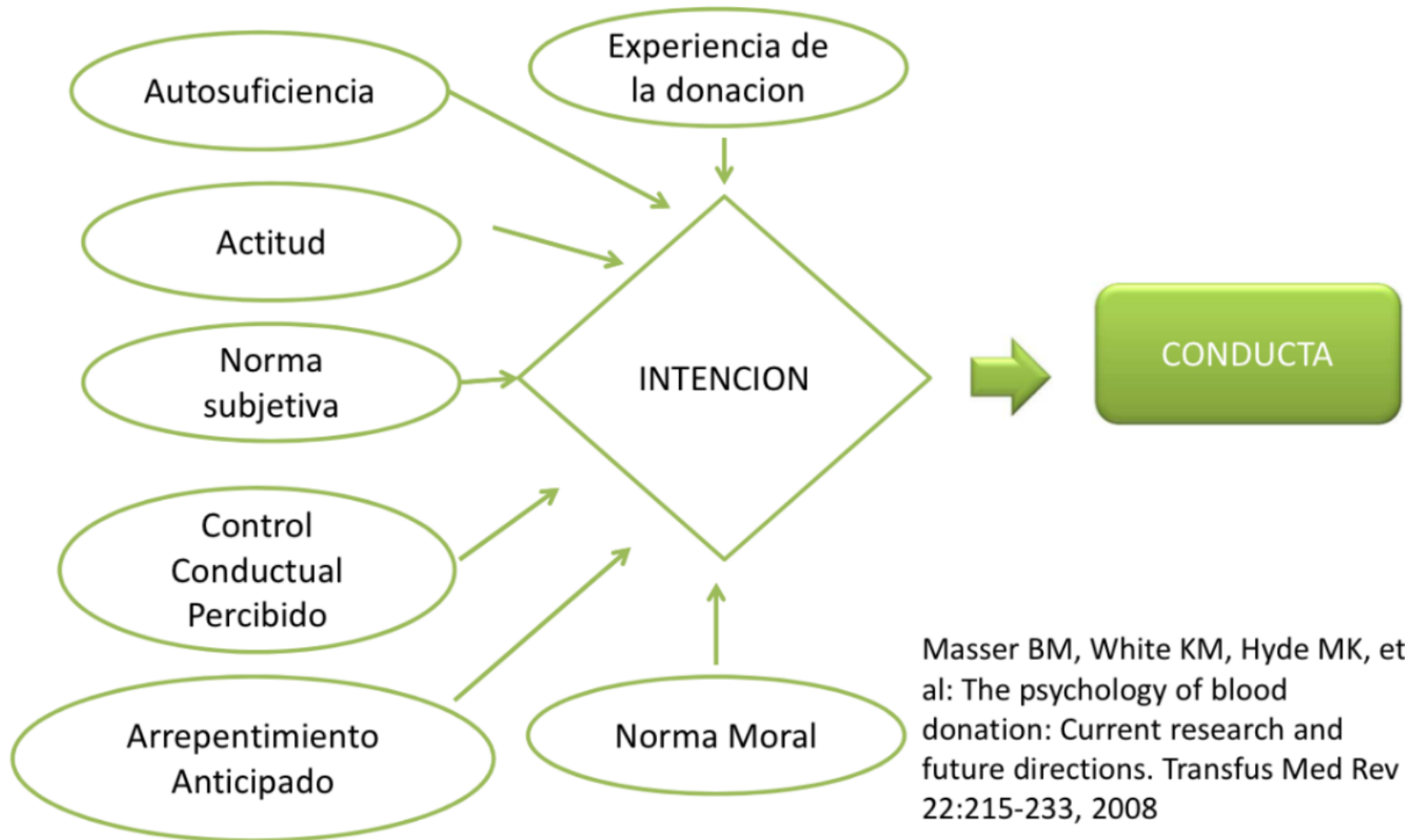
Wooi Seong K, Raffael V, Ayob Y. Adopting a proactive approach to blood shortages: experience from the National Blood Centre, Malaysia. ISBT Sci Ser 2013;9:189-92.

# Conversión de Donantes de Primera vez en donantes repetidos.



Wiltbank TB, Giordano GF, Kamel H, Tomasulo P, Custer B. Faint and pre-faint reactions in whole-blood donors: an analysis of predonation measurements and their predictive value. *Transfusion* 2008;48(9):1799–808.

# Teoría de la conducta planificada





# Teoría de la conducta planificada



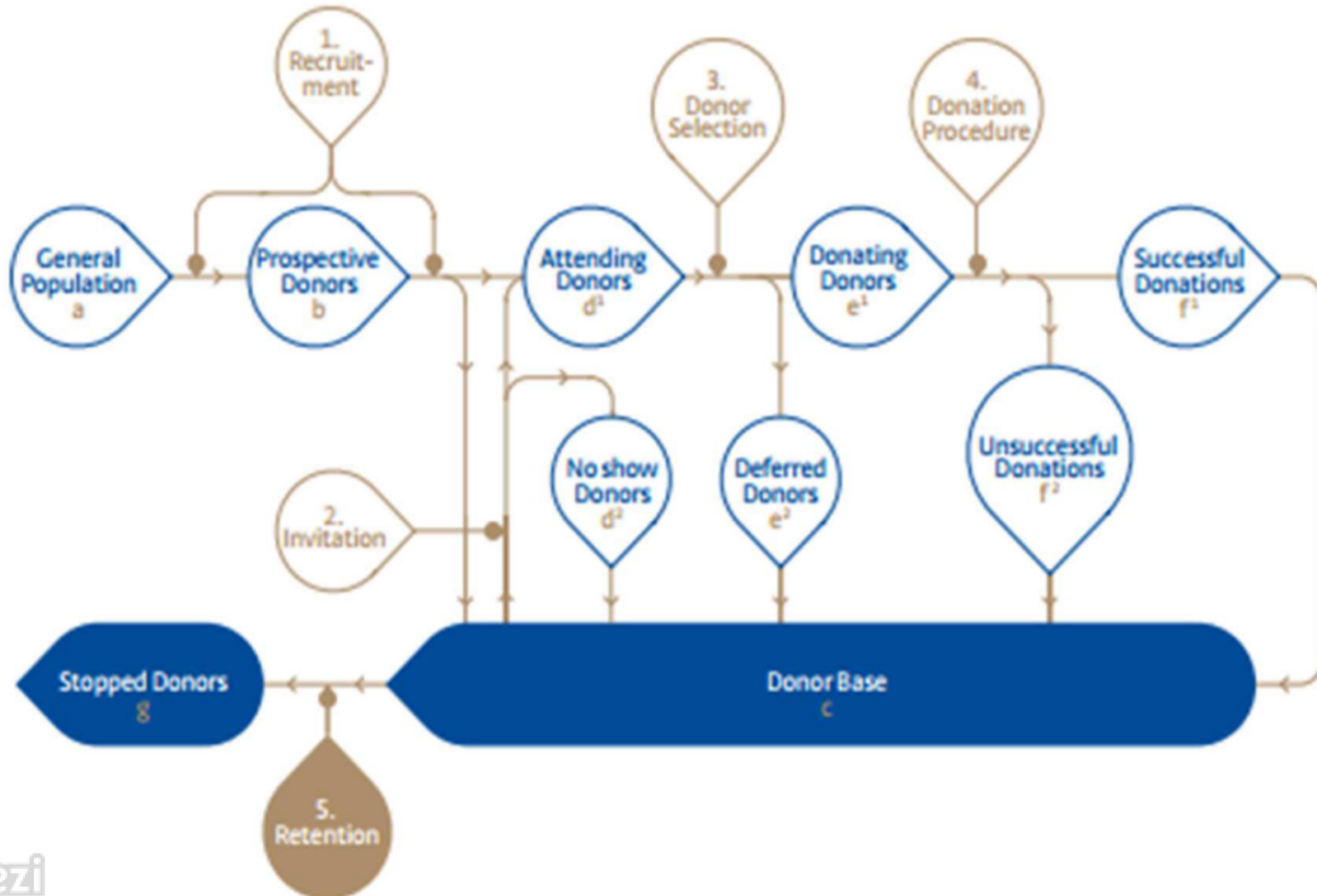
Godin G, Conner M, Sheeran P, et al: Determinants of repeated blood donation among new and experienced blood donors. *Transfusion* 47:1607-1615, 2007

# ¿Quiénes regresan a donar?

- 1) Etnia
- 2) Intención de volver.
- 3) Edad
- 4) frecuencia previa.
- 5) Lugar de la última donación.
- 6) Pedido desde el banco de sangre.
- 7) Lugar de donación conveniente.
- 8) Deseo de sentirse bien consigo mismo.
- 9) Frecuencia con la que el móvil de donación se acerca.
- 10) Experiencia global de la última donación.
- 11) Sentir que es una obligación.
- 12) Como se sintió físicamente en su última donación.
- 13) Regalos recibidos.
- 14) Motivo para estar fuera del trabajo.
- 15) Motivo para ayudar a otros.



# La retención de donantes, el 5to paso de la GESTIÓN DE DONANTES DE SANGRE.



# El propósito



Identificación y conocimiento de las motivaciones.



Evitar los obstáculos que hacen que un DONANTE NUEVO no regrese.

# Las 7 llaves que abren las puertas a los donantes.



Comunicación.



Promover la identificación del donante con la donación/institución.



Hacer accesible el acto de donar.



Construir un equipo de trabajo capacitado y motivado.



Prevenir y reducir las complicaciones asociadas a la donación (incluyendo la ansiedad).



Aumentar el grado de satisfacción de los donantes.



Desarrollar estrategias para donantes diferidos temporalmente.

# Comunicación



Captación.



Invitación.



Selección del donante.




Procedimiento de donación.



**Fidelización de donantes.**

# Comunicación

 Marketing de posicionamiento: sensibilización pública.

 Marketing operativo: llamada a la acción.

 Marketing de relaciones: desarrollo de la lealtad del donante.

 Reconocimiento.

# Comunicación




Enfoque, es decir, adaptación de los instrumentos de comunicación y de los mensajes a los distintos segmentos de donantes.




Una base de datos de donantes actualizada. Esta es una herramienta esencial para analizar los segmentos de donantes.


# Comunicación

## *Herramientas NO PERSONALIZADAS*

 Medios masivos de comunicación (TV, Radio, Prensa escrita y electrónica).

 Páginas Web.

 Redes sociales.

 Conferencias en espacios abiertos a la comunidad.

# Comunicación

## *Herramientas PERSONALIZADAS.*



Invitación a colecta externa cercana



Convocatoria por grupo y fenotipo.



Asesoramiento y estímulo inmediatos a los donantes diferidos para que vuelvan a intentarlo en el futuro.



Contacto y seguimiento de los que tuvieron complicaciones.



Contacto con los donantes que se retiraron sin donar.



Contacto con los donantes que presentan quejas.



Contacto con los donantes inactivos.





Para ti la donación  
**es un acto seguro**  
y **sin dolor.**

Para otros,  
**puede ser la vida.**

## DONAR PLAQUETAS ES MUY IMPORTANTE

- > LAS PLAQUETAS SON PEQUEÑOS FRAGMENTOS DE CÉLULAS SANGUÍNEAS QUE AYUDAN A LA COAGULACIÓN Y A EVITAR HEMORRAGIAS. ÉSTAS SON DE NECESIDAD PERMANENTE PARA NUESTROS PACIENTES.
- > **ADEMÁS NO PUEDE FABRICARSE NI COMPRARSE COMO UN MEDICAMENTO.**

### QUIÉNES NECESITAN TRANFUSIONES DE PLAQUETAS?



Pacientes con enfermedades oncológicas, linfomas, aplasias medulares, hemorragias severas, pacientes que reciben quimioterapia, trasplante de médula ósea y pacientes con severos trastornos de la coagulación.

### > CUÁNTO SE NECESITA?



6 DONANTES DIARIOS

El hospital requiere 100 unidades por día de plaquetas aproximadamente para atender necesidades transfusionales diarias y emergencias.

### > VENTAJAS DE DONAR PLAQUETAS POR AFÉRESIS



Cuando una persona dona plaquetas se pueden obtener hasta 15 unidades de plaquetas en una sola donación.

# Identificación del donante con la donación de sangre/Institución.



Reconocimientos  
individuales



# Promover la identificación del donante.



Agradecimientos Públicos

# Promover la identificación del donante

Los organizadores de colectas y donantes son oradores en los **CURSOS DE PROMOTORES Y TALLERES**



# Hacer accesible el acto de donar



Atención de donantes de 7 a 18 L a V y 7 a 13 S.



Atención de donantes en días feriados con espacios en agenda electrónica.



Atención de donantes en colectas extramurales de domingo a domingo.

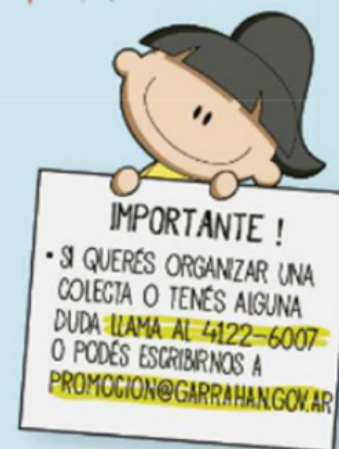


# Hacer accesible el acto de donar.

## PLANIFICACIÓN SEMANAL CAMPAÑAS DE DONACIÓN DE SANGRE



|                              |  |   |  |   |
|------------------------------|--|---|--|---|
| <b>Lun 14</b>                | <b>Mar 15</b><br>LEGISLATURA<br>DE LA CIUDAD | <b>Mie 16</b><br>ZÁRATE<br>10 a 18 hs     | <b>Jue 17</b><br>CASA DE SAN<br>LUIS Y MENDOZA<br>10 a 16 hs | <b>Vie 18</b><br>PQUIA. NSTRA.<br>SRA. DEL VALLE<br>9 a 17 hs |
| ACORDATE DE<br>DESAYUNAR<br> | <br>Hospital de Pediatría<br><b>Garrahan</b> | <b>Sáb 19</b><br>PUEBLO NIÑO<br>9 a 17 hs | <b>Dom 20</b><br>PLAZA<br>SAN MARTÍN<br>GLEW<br>13 a 20 hs   | ACORDATE DE<br>TRAER DNI<br>                                  |



# Hacer accesible el acto de donar.

| lun  | mar  | mié   | jue | vie | sáb | dom |
|--|--|---|-----|-----|-----|-----|
| 1 de ago<br>10:00 CE: MULESOFT                 | 2<br>Día<br>CE: COLEGIO CARDENAL COPELLO de DEVOTO<br>mar, 9 de agosto de 2016, 10:00 – 17:00<br>Información del evento <a href="#">Encontrar un hueco</a> |   |     |     |     |     |
| 8<br>14:00 CE: LENOVO o Hol                    | 9  | <b>Lugar</b> Nueva York 3571, C1419HDE C/ mapa<br><b>Calendario</b> Centro Regional de Hemoterapia<br><b>Creado por</b> emilceganza@gmail.com   |     |     |     |     |
| 15<br>05:30 feriado                            | 16   | <b>Descripción</b> Móvil (sí/no): no (SOLO PARA DII<br>Institución: Colegio Cardenal Cop<br>Horario de citación al CRH: 8 hs<br>Objetivo: 50 donantes<br>Tipo de colecta (abierta/cerrada):<br>Domicilio: Nueva York 3571, entr<br>Responsable Comité de Promoci<br>Teléfono: 1539019488<br>Correo electrónico: <a href="mailto:paula.lavezzi">paula.lavezzi</a><br>Contacto de colecta provisto por:<br>Nombre del paciente: n/a<br>Colecta (nueva/repetida): repetid<br>Refrigerio para donantes (llevar/a<br>INCUCAI (CPH) se requiere: no<br>Técnicos asignados: Lana, Molto<br>Técnico responsable: Stamile<br>Médico responsable asignado: Vi<br>Promotor responsable: EG<br>Promotor presente (sí/no): no<br><br>REUNION INICIAL: Se fija fecha<br>INSPECCION LUGAR: repetido<br>ENTREGA DE MATERIAL: 7/07/<br>CERCIAMIENTO: |     |     |     |     |
| 22<br>09:00 CE: GLOBANT                        | 23   |   |     |     |     |     |
| 29<br>Día del Abogado<br>08:00 CE: UNIVERSIDAD | 30   |   |     |     |     |     |

**CONTROL (48 hs. previas) PARA RESPONSABLE DE LA COLECTA:**  
**Observaciones:**  
12hs Cuando logro comunicarme con la organizadora, me dice que está en el hospital y que me va a llamar más tarde.  
CS

19hs Me comunico nuevamente con Paula, quien me comenta que no tiene una cantidad de donantes anotada, pero que hicieron mucha difusión y esperan una buena cantidad. Destaca que muchos alumnos están interesados en donar y que se van a presentar con sus padres.  
Paula no va a estar presente mañana pero podemos preguntar por Silvia.  
CS

**INFORME POST-COLECTA:**

UNIDADES OBTENIDAS: 33  
DONANTES ATENDIDOS: 54  
DONANTES DIFERIDOS: 21  
DONANTES CON MALA RED VENOSA: N/A  
DONANTES QUE PRESENTARON REACCIONES ADVERSAS: 6  
INCUCAI: 8

**OBSERVACIONES:**  
Hubo demoras de aproximadamente 45 minutos alrededor del mediodía, ya que concurrieron varios donantes juntos durante el almuerzo del personal. Al mismo tiempo una alumna del colegio (Que no había donado) se descompuso en el baño y la Dra Villaverde fue a asistirle hasta que llegara el SAME, por lo que estuvimos cerca de una hora con un personal menos.  
De todas formas, los organizadores están conformes, y tienen una muy buena predisposición.  
CS

COLECTAS EXTERNAS



# Hacer accesible el acto de donar.

Proceso: Promoción de la donación - Colecta Extramural.

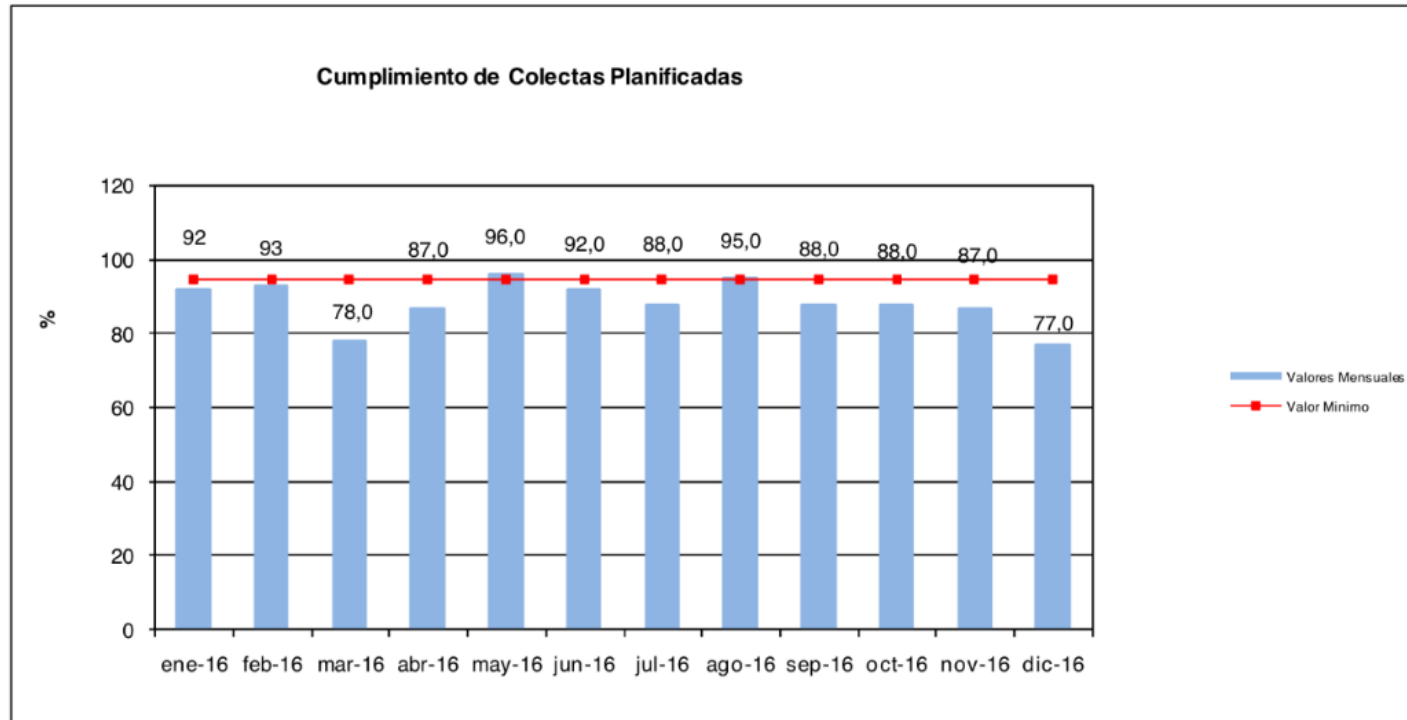
Cumplimiento de Colectas Planificadas.

Límite de aceptación: >95%

Frecuencia de Monitoreo: mensual

Valor Promedio de Enero a Diciembre 88%

Valor promedio del año anterior (Enero a Diciembre) 92.2%





# Hacer accesible el acto de donar.

Proceso: Promoción de la Donación - Colecta Externa

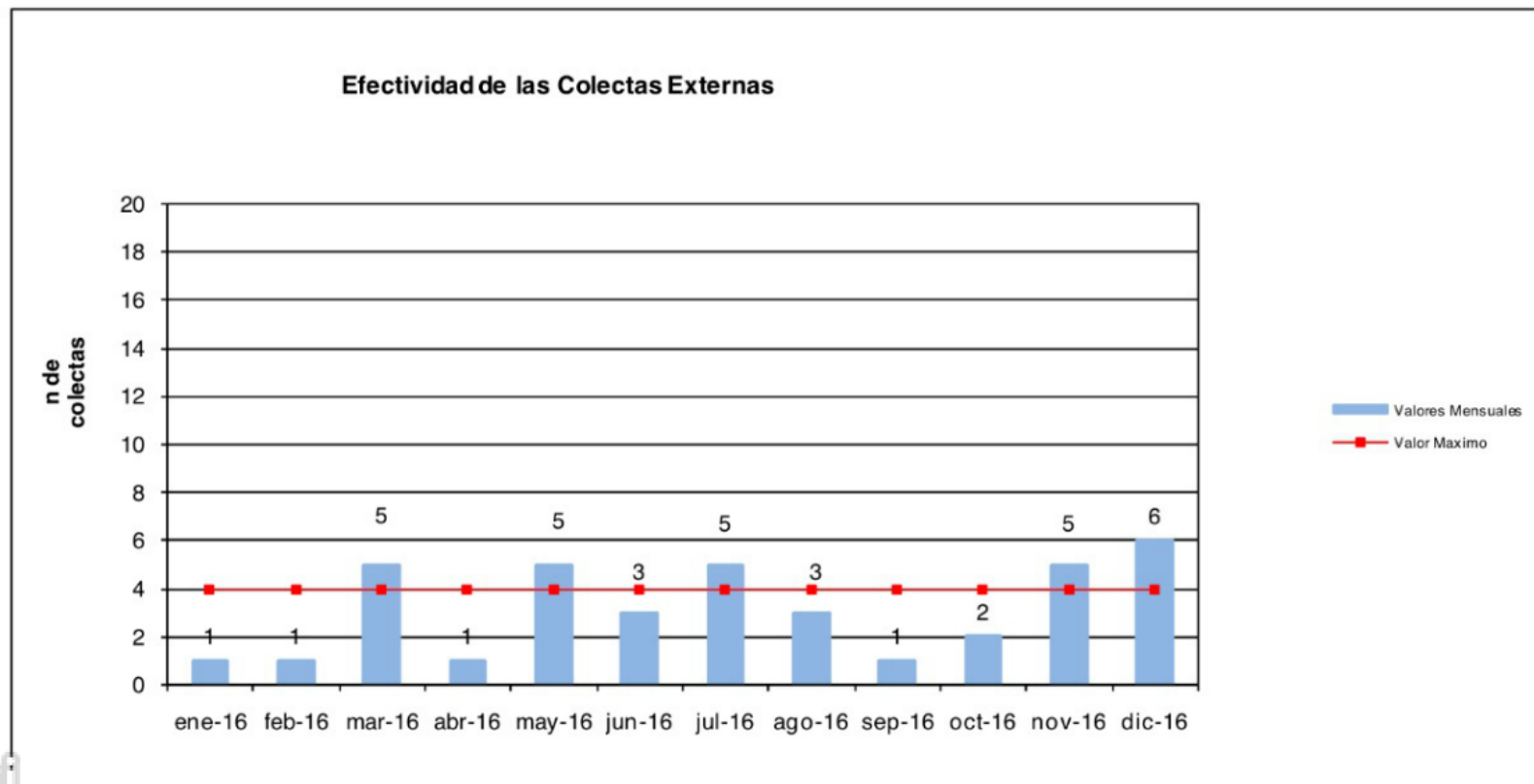
Efectividad de las Colectas Extramurales.

Límite de aceptación: <4 colectas con <20 donantes/unidades extraídas

Frecuencia de monitoreo: mensual.

valor mediana Enero a Diciembre: 3 colectas

Valor mediana año anterior (Enero a Diciembre): 4 colectas.



# Equipo organizado, motivado, capacitado



Experiencia positiva del acto de donar.

# Equipo organizado, motivado, capacitado.



Eficiencia.



Compromiso, respeto de acuerdos.



Buenas prácticas de manufactura.



Empatía.



Visión de futuro: mapear tendencias - anticipar - proyectar.

# Aspectos más mencionados por su incidencia negativa



Tiempo de espera.



Actitud y comportamiento del personal.



Limitaciones del lugar (alojamiento, estacionamiento, intimidad).



Diferimiento.



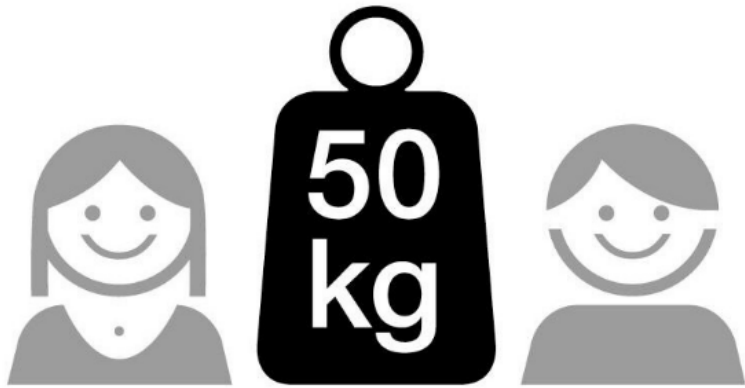
Horario de apertura.



Información insuficiente (faltan folletos informativos y detalles sobre la donación).

#consejosparadonar

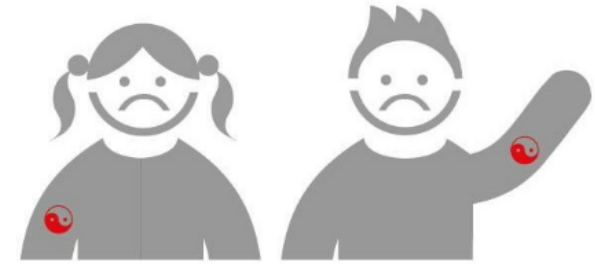
Tu peso mínimo debe ser



#consejosparadonar

Te hiciste un tatuaje  
o te pusiste un piercing.

Podes donar después de 1 año de haberlo realizado.



#consejosparadonar

Si estas resfriado  
no puedes donar.

Luego de estar bien espera 10 días para hacerlo.



#consejosparadonar

Tomar un desayuno ligero,  
sin grasas.

No altera la posibilidad de la donación.





CUIDAMOS A NUESTROS PACIENTES

DESPUÉS DE QUE  
DONASTE SANGRE  
ES IMPORTANTE:

POR LA SEGURIDAD DE LOS PACIENTES QUE LA VAN A RECIBIR,  
TE PEDIMOS QUE TE COMUNIQUES DE INMEDIATO CON  
NOSOTROS AL: ☎ (011)-4122-6007 ☎ (011)-4122-6235

#### EN LAS SIGUIENTES SITUACIONES



Si después de donar te acordás alguna situación de riesgo que no mencionaste o que hay alguna razón por la cual tu sangre no debe ser transfundida.



Si presentás fiebre (más de 37.5° C de temperatura) tos, congestión nasal, dentro de los 7 días posteriores a la donación de sangre



Si presentás malestar luego de la extracción o querés dejarnos alguna sugerencia.

## Documentos controlados (POES)



Estandarizar la práctica.



Actualizar según la epidemiología, evidencia científica, regulaciones



Capacitar al equipo.



Evaluar al equipo.



Material de auditorías Internas.



Cumplir con lo postulado en cuanto a ética de la donación.

# Elegibilidad del donante.



No autoadministrada.



Basada en ciencia y datos epidemiológicos locales.



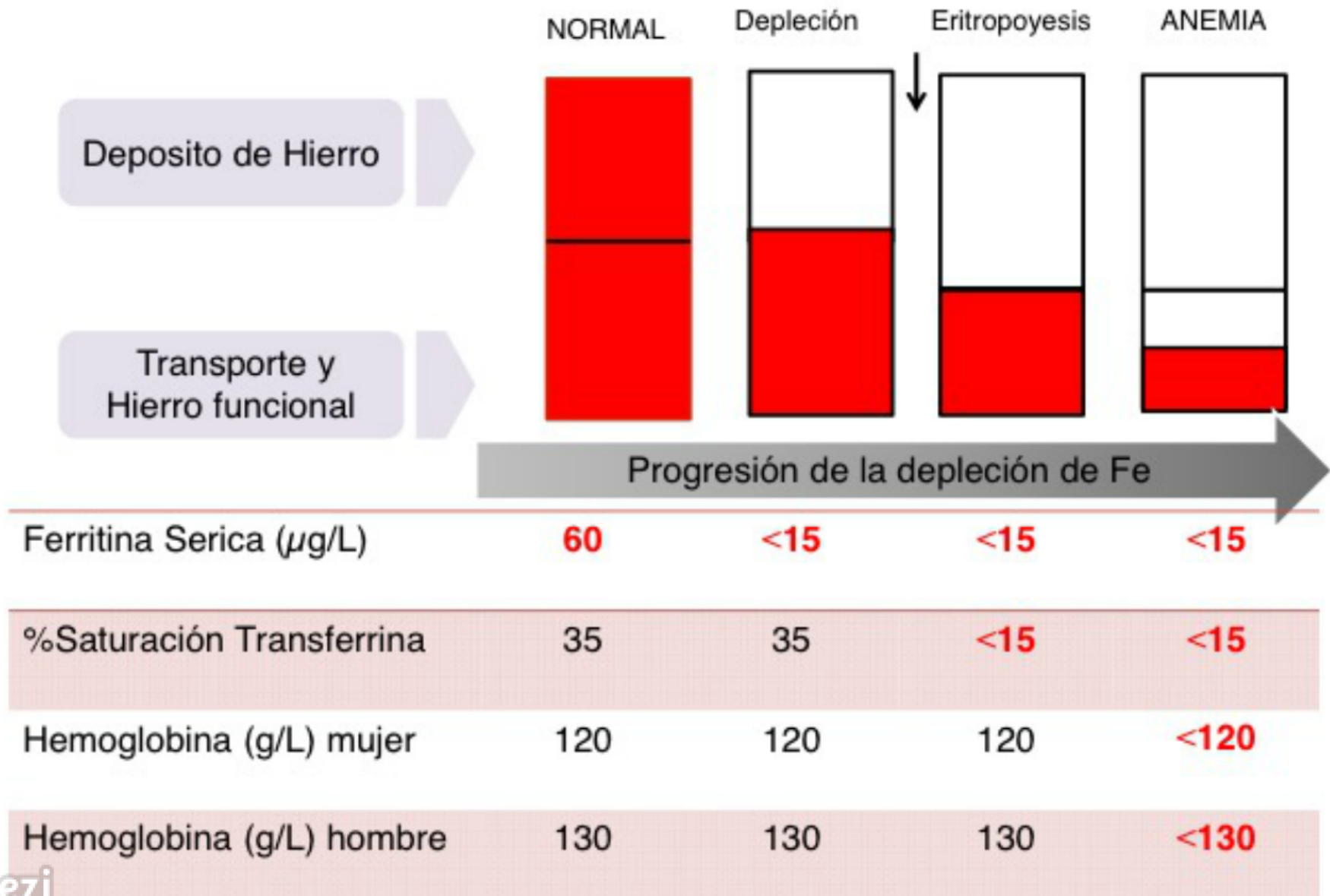
Control de cambios.



Posibilidad de aclarar dudas.



# Cuidar del donante - Cumplir acuerdos.



# Cuidar al donante - Cumplir acuerdos.



Banco de Sangre Gorrahan  
Centro Regional de Hematología

## Muchas gracias por venir a donar hoy

Nombre y apellido: \_\_\_\_\_

Donante N° \_\_\_\_\_

pegar etiqueta

Lamentamos informarle que no puede donar sangre hoy porque:

\_\_\_\_\_

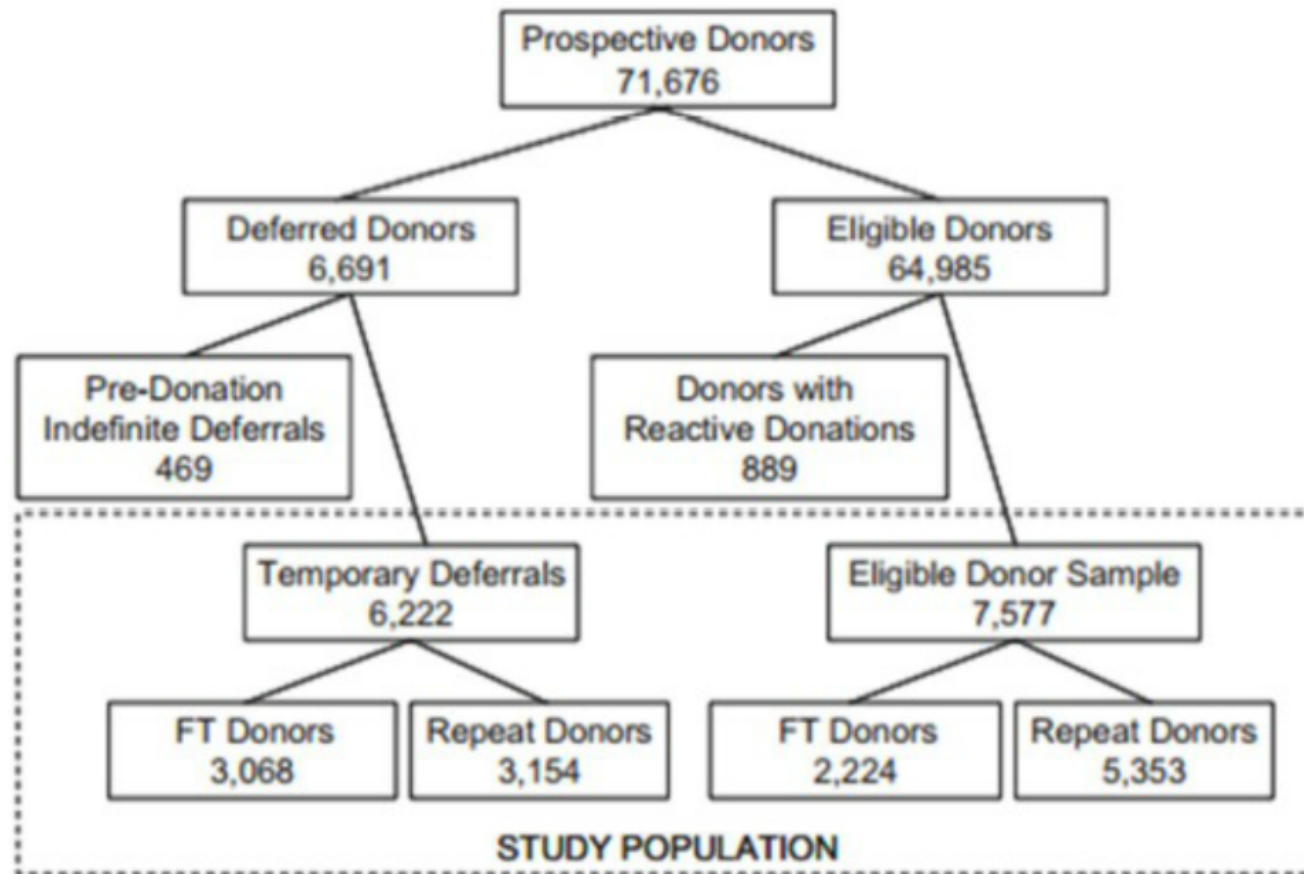
\_\_\_\_\_

Se le recomienda consultar a su médico o dirigirse a un centro asistencial u hospital más cercano a su domicilio.

Fecha: \_\_\_\_\_ Médico: \_\_\_\_\_

N-04/01/02

# The consequences of temporary deferral on future whole blood donation



TRANSFUSION 2007;47:1514-1523.

## The consequences of temporary deferral on future whole blood donation

**TABLE 2. Distribution of returns based on history of previous donation and the duration of deferral**

| Deferral period length (days) | FT donors |                              |                                |   | Repeat donors |                              |                                |   |
|-------------------------------|-----------|------------------------------|--------------------------------|---|---------------|------------------------------|--------------------------------|---|
|                               | Total     | Number who do not return (%) | Number who return one time (%) | Number who return two or more times (%) | Total         | Number who do not return (%) | Number who return one time (%) | Number who return two or more times (%) |
| 1                             | 2138      | 1809 (74)                    | 309 (13)                       | 325 (13)                                | 2700          | 450 (16)                     | 377 (14)                       | 1873 (70)                               |
| 2-56*                         | 165       | 119 (76)                     | 26 (13)                        | 20 (11)                                 | 188           | 39 (32)                      | 23 (13)                        | 126 (55)                                |
| 57-365                        | 535       | 419 (78)                     | 50 (10)                        | 66 (12)                                 | 386           | 44 (30)                      | 41 (12)                        | 301 (58)                                |
| 56-day postdonation deferral  | 2224      | 1184 (53)                    | 411 (18)                       | 629 (29)                                | 5353          | 772 (14)                     | 558 (10)                       | 4023 (75)                               |

\* Excludes standard 56-day postdonation deferral.

**TRANSFUSION 2007;47:1514-1523.**

# Prevenir y reducir las complicaciones de la donación.



Las complicaciones y especialmente las reacciones vasovagales, influyen negativamente en la tasa de retorno de los donantes.

France CR. Transfus Apher Sci, 2004.  
Schlump Transfusion 2008.  
Schlump Transfusion 2009.



Especialmente mujeres, donantes juvenes y de primera vez.

Eder AF. JAMA, 2008.  
Newman. Transfusion, 2006.

# Prevenir y reducir las complicaciones de la donación.



Información pre donación suficiente.



Métodos de distracción (música, videos, conversación).



Ingesta de 500 mL de agua pre donación.



Satisfacción integral del donante es la clave (experiencia de la donación). Los donantes que han tenido una buena experiencia tienen 3.8 más posibilidades de regresar.

Schlumpf KS, Schreiber GB, et al. Factors influencing donor return. Transfusion 2008;48:264-272.



# Prevenir y reducir las complicaciones de la donación.

**TABLE 2. Effect of whole-blood donation AEs on BDRRs**

| AE(s)*                                | Incidence (%)† | R <sub>b</sub> or R <sub>c</sub> ‡ | R value§ | p Value           | BDRR/year (returns/year) | Percent reduction relative to baseline | Percent reduction in full donor population relative to baseline¶ |
|---------------------------------------|----------------|------------------------------------|----------|-------------------|--------------------------|--|--|
| Baseline (No AEs)                     | 63.8           | 0.281                              | 0.281    |                   | 1.32                     | 0                                      | 0  |
| Bruise alone                          | 15.1           | 0.000**                            | 0.281    | 0.83 <sup>7</sup> | 1.32                     | 0                                      | 0  |
| Sore arm "alone"††                    | 7.0            | 0.019                              | 0.262    | 0.061             | 1.30                     | 2                                      | 0.14   |
| Fatigue "alone"††                     | 5.1            | 0.223                              | 0.058    | 0.002             | 1.06                     | 20                                     | 1.02   |
| Donor reaction "alone"††              | 4.2            | 0.418                              | -0.137   | 0.002             | 0.87                     | 34                                     | 1.43   |
| Donor reaction and sore arm††         | 0.8            | 0.437**                            | -0.156   | 0.88**††          | 0.86                     | 35                                     | 0.28   |
| Sore arm and fatigue††                | 0.5            | 1.051                              | -0.770   | 0.070††           | 0.46                     | 65                                     | 0.33   |
| Donor reaction and fatigue††          | 1.3            | 1.080                              | -0.799   | 0.17††            | 0.45                     | 66                                     | 0.86   |
| Donor reaction + fatigue + sore arm†† | 0.7            | 1.908**                            | -1.627   | 0.012**††         | 0.20                     | 85                                     | 0.60   |
| <i>Subtotal</i>                       |                |                                    |          |                   |                          |  | 4.66   |
| All rare AEs                          |                |                                    |          |                   |                          |  | 1.23§§   |
| <i>Total (including the rare AEs)</i> |                |                                    |          |                   |                          |  | 5.89   |

Newman BH, Newman DT, Ahmad R, et al: The effect of whole-blood donor adverse events on blood donor return rates. *Transfusion* 46:1374-1379, 2006

# Prevenir y reducir las complicaciones de la donación.

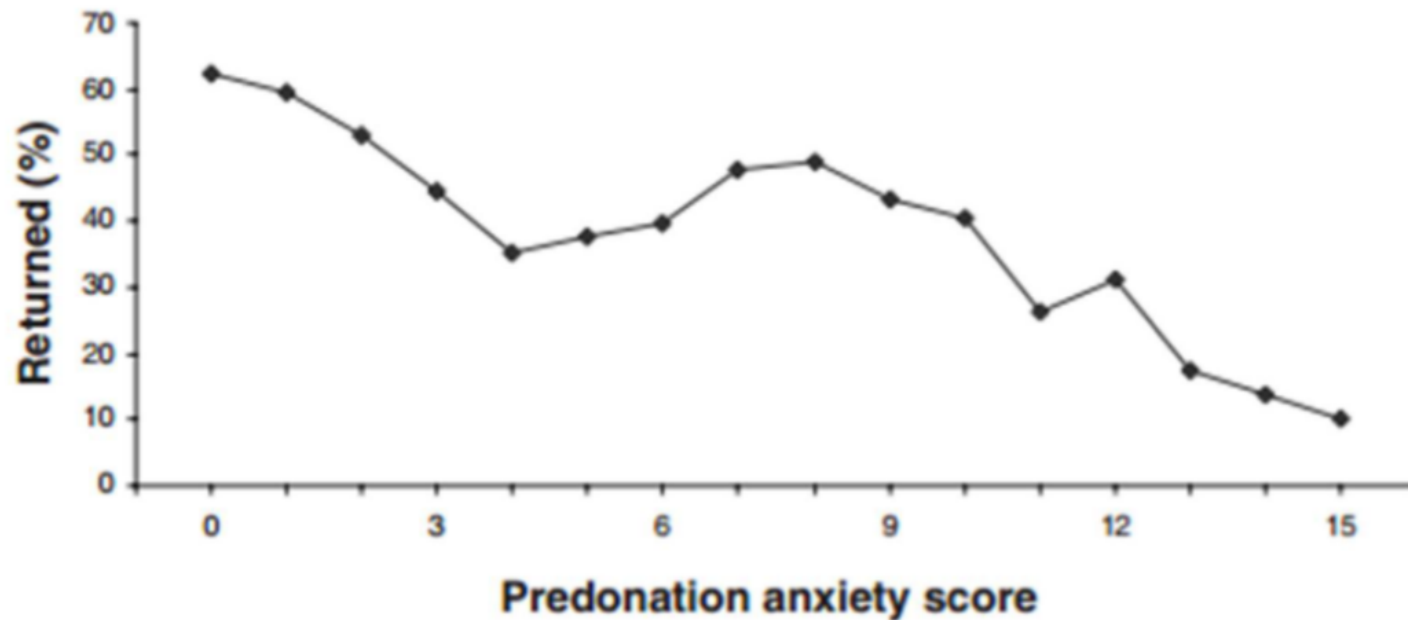


Fig. 3. Female blood donor return in relation to predonation anxiety score.

Ditto B, France CR: Vasovagal symptoms mediate the relationship between predonation anxiety and subsequent blood donation in female volunteers. *Transfusion* 46:1006-1010, 2006





# Seguimiento de complicaciones por indicadores.

Proceso: Atención del donante.

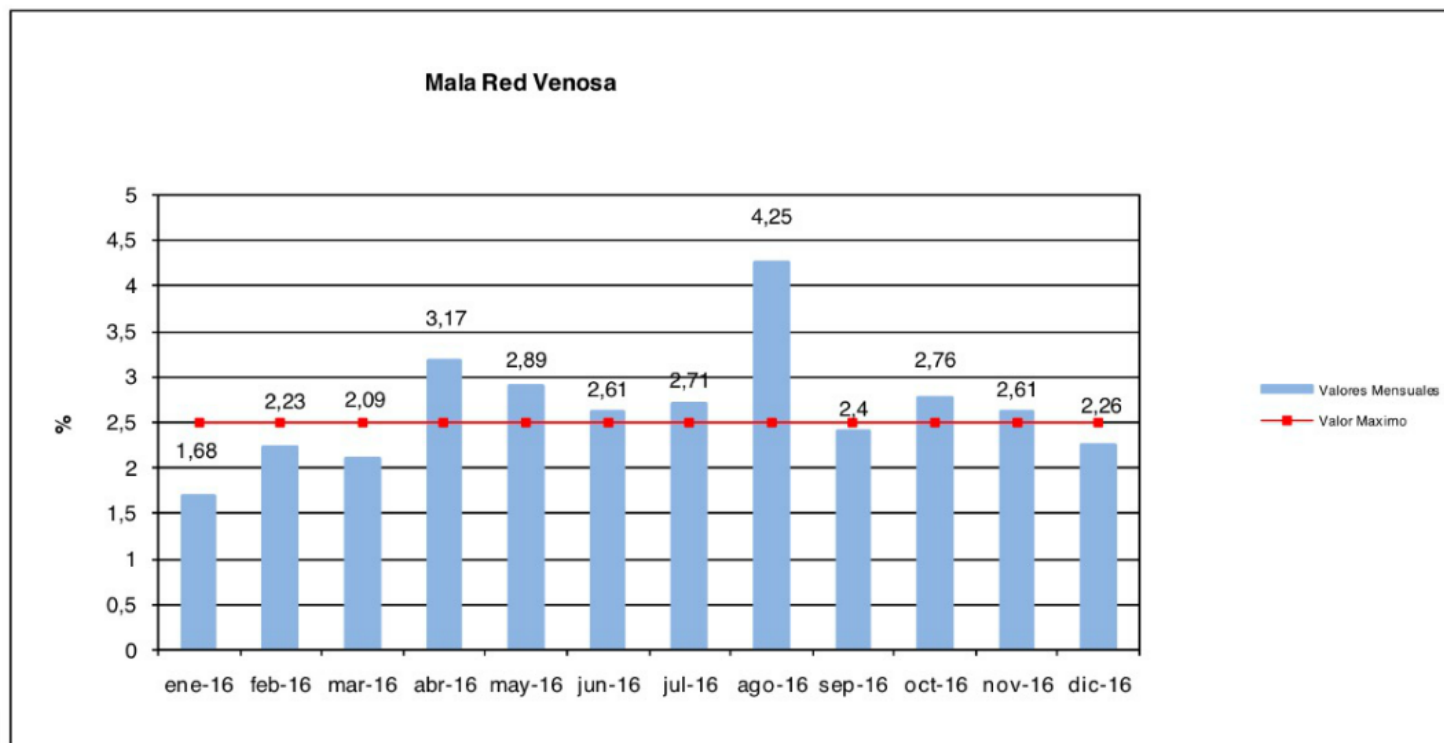
Mala Red Venosa.

Límite aceptación: <2.5%


Frecuencia de monitoreo: mensual.


Valor promedio Enero a Diciembre: 2.63%

Valor promedio año anterior (Enero a Diciembre): 0.58%



# Siempre mejorar la experiencia de donar

 Datos para mejorar por encuestas a donantes.

 Comunicación de eventos para oportunidad de mejora.

 Auditorias Internas.

# Datos para mejorar - Recepción de quejas y respuestas.

• Queja en facebook Gente 

**promocion** <promocion@garrahan.gov.ar> mar 15 a las 9:40 A.M.

Para gabynocetti@gmail.com, Silvinakup@gmail.com, monicapuppo@yahoo.com.ar, vvcirelli@yahoo.com.ar

Les envío esta queja que escribieron en la publicación de facebook de 0+. Entiendo que lo mejor es comunicarse con la donante telefonicamente, escucharla y pedir disculpas pero también deberíamos responder algo en facebook para que sepan que damos respuestas y nos hacemos cargo. Tal vez un pedido de disculpas publico y decirle que los responsables del área se contactaran con ella?  
Gracias  
Gaby

**Mara Inel Barbieri** Yo tengo ese tipo de sangre, la última vez que done me destrozaron el brazo, tuve todo el brazo morado un mes, una lástima ahora me da miedo donar con ustedes  
Me gusta · Responder · Mensaje · 11 h

**Vale Quiroga**  Hola perdón que me meta en esta respuesta, soy donante voluntaria hace mucho tiempo, voy seguido al Garrahan, recuerdo una vez me paso algo similar, tuve un hematoma gigante y un globito, llame al Hospital y me explicaron lo que había sucedido, te puedo asegurar que era más la impresión que la molestia en si, sabes una cosa? No deje de ir, porque pienso en los niños que son pinchados mil veces, su sufrimiento etc, lo mio no era nada, aparte aprendí que las técnicas son humanas, o sea pueden pasar una en mil estas cosas, no por eso digo que no donaría con ellos...!! Si por ahora no te animas a hacerlo ahí, busca otros lugares, la sangre siempre es bien recibida...!! Abrazo  
Me gusta · Responder · Mensaje · 1 · 10 h