

# *PROMOCIÓN DE LA DONACIÓN, AGENDAMIENTO Y PLAN DE CONVERSIÓN*



Ministerio de  
Salud

Gobierno de Chile

Coordinación Nacional de Medicina Transfusional  
Departamento de Procesos Clínicos y Gestión Hospitalaria  
División de Gestión de la Red Asistencial (DIGERA)  
Subsecretaría de Redes Asistenciales  
Ministerio de Salud - Chile

# ACTUALICEMOS EL LENGUAJE: CONCEPTOS OBSOLETOS EN MEDICINA TRANSFUSIONAL



<b>OBSOLETO</b>	<b>SUGERENCIA SUSTITUIR POR</b>
BANCO DE SANGRE	MEDICINA TRANSFUSIONAL
HEMOCOMPONENTE	COMPONENTE/PRODUCTO SANGUÍNEO
HEMODERIVADO	DERIVADOS PLASMATICOS DERIVADOS DEL FRACCIONAMIENTO INDUSTRIAL
DONANTE RECHAZADO/EXCLUIDO/DIFERIDO	DONANTE CON CONTRAINDICACIÓN A LA DONACIÓN
TRANSFUSIÓN DE SANGRE	TRANSFUSIÓN DE COMPONENTES SANGUÍNEOS
DONANTE VOLUNTARIO	DONANTE ALTRUISTA



# Y TAMBIÉN ESTÁ PASADO DE MODA...



- Esperar que los donantes lleguen solos a donar sangre
- Esconder información al donante para que sepa menos y pueda mentir en la entrevista
- Pensar que la Medicina Transfusional es de exclusividad de los tecnólogos médicos
- Trabajar cada uno en su centro/banco y no pensar en red o en un bien superior común
- No usar Redes Sociales para mostrar sus ideas y hacer promoción de la donación altruista
- No hacer gestión responsable de stock y hacer llamados “urgentes” a donar sangre





Cooperación franco – chilena

# **RECORDANDO EL CAMINO RECORRIDO**



# ESTRATEGIA MINISTERIAL

**2015:** Convenio de cooperación franco – chileno para Medicina Transfusional

Trabajo conjunto EFS, MINSAL y un equipo de profesionales de la Red Asistencial

- Compuesta por 2 grandes líneas:
- **AGENDAMIENTO PREVIO DE HORAS PARA DONAR SANGRE**
- **PLAN DE CONVERSIÓN DE DONANTES DE REPOSICIÓN EN ALTRUISTAS**

# Ministerio de Salud Abril 2015

## Reunión con la Ministra de Salud Dra. Carmen Castillo y Embajador de Francia Sr. Marc Giacomini



16 Abril 2015

# Apoyo formal de la Ministra de Salud Dra. Carmen Castillo al proyecto Transformación de la donación familiar en altruista



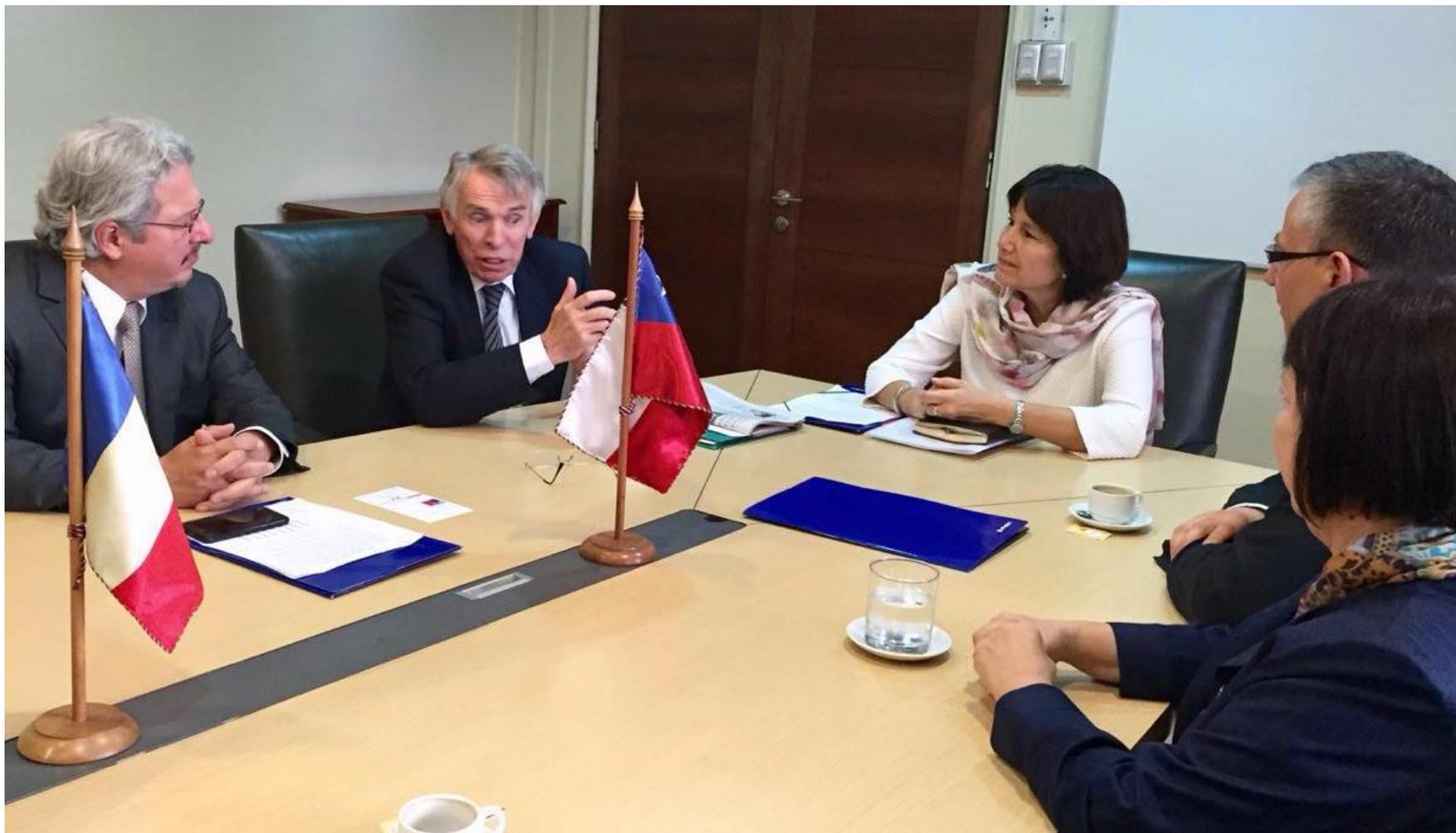
16 Abril 2015

Oficina de Cooperación Internacional del Ministerio de Salud

Firma de Memorandum de Entendimiento con Francia en Medicina Transfusional



# 2016: Reunión con Ministra de Salud



# 2016: Reunión con Ministra de Salud



# 2016: Reunión con Ministra de Salud



POUR TOUT SAVOIR SUR L'ACTUALITÉ DE L'EFS

FOCUS

## Mission au Chili: installer le don altruiste en Amérique latine

Dans le cadre de la coopération internationale, l'EFS a engagé avec le Chili une mission dont l'objectif est de mettre en place une organisation de la transfusion sanguine fondée sur le don bénévole. Retour sur un échange fructueux avec le Dr Bruno Danic, responsable du projet en lien avec la direction en charge des relations internationales.

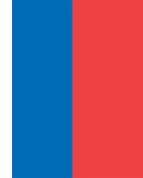
**L**ancé pour trois ans en avril 2015, le projet a pour ambition de revoir le système du don de sang au Chili. « Jusqu'à maintenant, celui-ci était fondé sur le don de "remplacement". Lorsqu'un malade avait besoin d'une poche de sang, un membre de sa famille ou de son cercle d'amis devait impérativement faire un don, afin de reconstituer le stock », explique le Dr Bruno Danic, directeur adjoint de l'EFS Bretagne et en charge de cette mission de coopération. Cependant, le pays connaît de réelles difficultés d'approvisionnement. « Les besoins en sang augmentant, le ministère de la Santé chilien a décidé de tout mettre en œuvre pour parvenir à un système qui fonctionne sur le principe du bénévolat, garant de l'autosuffisance ».



Réunion de synthèse avec le ministre de la Santé du Chili.

# 1ª Jornada: 29 y 30 Marzo 2017

## Ministerio de Salud



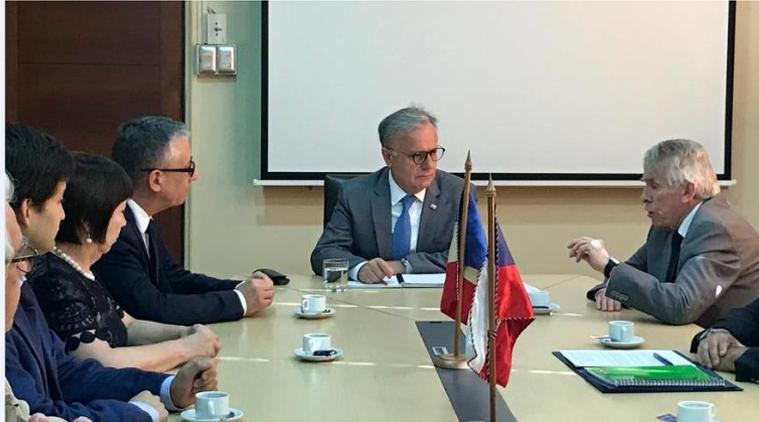
# 2da versión: 29 y 30 enero 2018

## Instituto de Salud Pública



# Enero 2019

## Renovación Memorandum de Entendimiento





## MEMORANDUM DE ENTENDIMIENTO

**Proyecto Franco – Chileno de Transformación de la Donación Familiar en Altruista.**

**Años 2019 - 2021**



Dr. Bruno DANIC  
Director Establecimiento Francés  
de Sangre (EFS) de Bretagne



Dr. Emilio SANTELICES  
Ministro de Salud  
de Chile

Enero 2019

# Elaboración Plan Nacional de Conversión 2019-2021



Crecimiento  
Confianza  
Trabajo **Desafío**  
Compromiso  
Perseverancia  
Esperanza  
Avance  
Convicción  
Compromiso

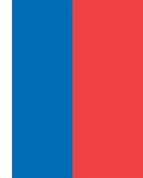
klaxoon



# Enero 2019

## 3ra Jornada Nacional Estrategia Ministerial

### Agendamiento y Conversión





**SUBSECRETARIA DE REDES ASISTENCIALES**  
**DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RED ASISTENCIAL**  
**DEPARTAMENTO DE PROCESOS CLÍNICOS Y GESTIÓN HOSPITALARIA**  
 HFC/JRC/DIC/ADR

**REDES ASISTENCIALES**  
**JEFE GABINETE**  
 VºBº

2251

ORD. C21 N° \_\_\_\_\_ /

**ANT.:** ORD C21 N°5324 19/12/2018  
 "Convoca Seminario de Medicina Transfusional 2019"

**MAT.:** Envía Plan Nacional de  
 Conversión de Donantes de Sangre y  
 Marketing 2019-2021

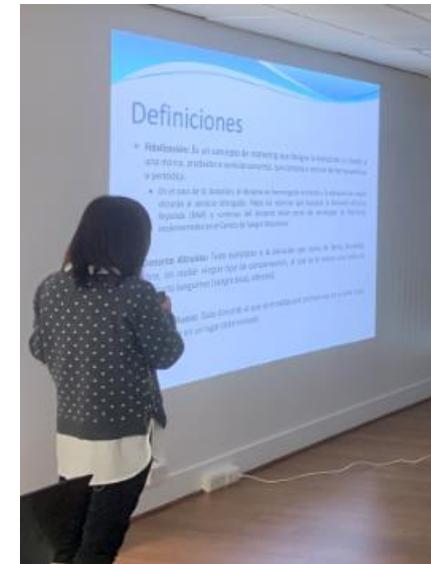
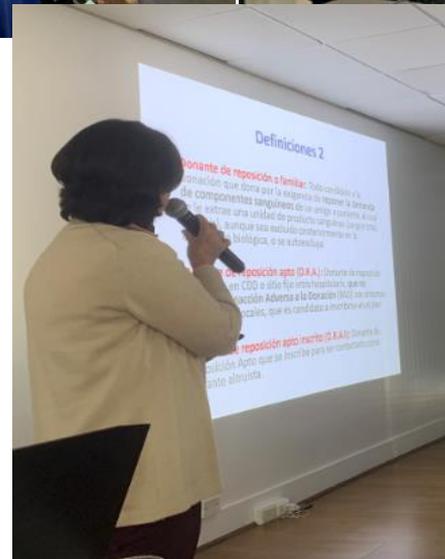
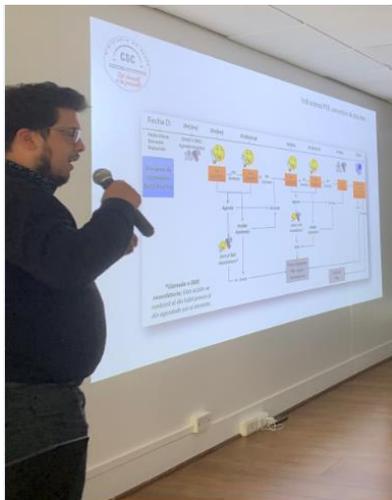
15 MAY 2019

**DE: SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES**

**A: SEGÚN DISTRIBUCIÓN**

# 27 de Mayo 2019

## Jornada de Difusión del Plan Nacional de Conversión de Donantes de Sangre









# ELECCIÓN LOGO RED NACIONAL DE SANGRE

DONA   
SANGRE

---

DONA   
SANGRE **DONA**  
SANGRE

---

**DONA**  
SANGRE

---

DONEMOS    
SANGRE

---

Donación   
de Sangre

---

Donemos    
Sangre

---



Estrategia ministerial

# **AGENDAMIENTO DE HORAS PARA DONACIÓN**



# 2015: INSTRUCCIONES RED NACIONAL DE DONACIÓN DE SANGRE

  
SUBSECRETARIA DE REDES ASISTENCIALES  
División De Gestión de la Red Asistencial  
Departamento GES y Redes de Alta Complejidad  
J. TORALBA B. G. A. R.



ORD C2 N° 1582,

ANT.: ORD C63 N° 2344 del 23.07.2009

MAT.: Red Nacional de Donación de Sangre

SANTIAGO, 26 MAYO 2015

DE: SUBSECRETARIA DE REDES ASISTENCIALES

A: DIRECTORES SERVICIOS DE SALUD DEL PAIS

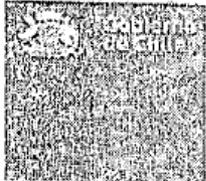
# 2015: INSTRUCCIONES RED NACIONAL DE DONACIÓN DE SANGRE



- Facilitar acceso de atención a TODOS los donantes de sangre en cualquier punto de la red habilitado:
  - La Red Pública
  - Incluso no centralizados
- Acceso:
  - Sin distinción de procedencia
  - Equitativo
  - Igualitario
- Establecer un mecanismo de comunicación escrita oportuna y eficaz entre establecimientos



# 2016: LISTADO DE DATOS SITIOS FIJOS DE DONACIÓN DE SANGRE



SUBSECRETARIA DE REDES ASISTENCIALES  
División De Gestión de la Red Asistencial  
Departamento GES y Redes de Alta Complejidad

J. O. A. T. / B. H. G. / A. J. R.

38

ORD C2 N° 1721

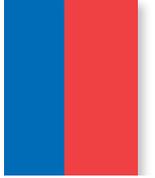
ANT.: ORD C2 N° 1582 de 26.05.2015

MAT.: Red Nacional de Donación de Sangre/  
LISTADO

SANTIAGO, - 8 JUN. 2016

DE: SUBSECRETARIA DE REDES ASISTENCIALES

A: DIRECTORES SERVICIOS DE SALUD DEL PAÍS



## Ministerio de Salud

Ministerio de Salud

Salud Pública

Redes Asistenciales

Informamos

Temas de Salud

Protección de Salud

AUGE - GES

Inicio / »



**Dona Sangre**  
Introducción

Busca en el sitio

- [Introducción](#)
- [¿Qué es la sangre?](#)
- [Requisitos para donar sangre](#)
- [Lugares y horarios para donar](#)
- [La sangre y los grupos sanguíneos](#)
- [Descarga de archivos](#)
- [Descarga de material de difusión](#)



# #Donasangre para dar vida



# Dona Sangre

## Lugares y horarios para donar sangre

Me gusta 47   Compartir   Twittear

A continuación se muestra un listado de lugares fijos de donación de sangre en el Sistema Público de Salud, actualizado al año 2019, con horarios de atención, dirección física y números de contacto.

Es importante destacar que quienes vayan o deseen donar sangre en estos lugares **deben llamar con anticipación reservando su hora de atención**, a los números presentados en la lista para asegurar calidad de atención y una agradable experiencia de donación.

Región	Recinto	Dirección y horario		Teléfono
Arica y Parinacota	Hospital Dr. Juan Noé Crevanni	18 de septiembre #1000, Arica.	Lun, Mie y Vie 08:30 a 13:00 hrs. Mar y Jue 08:30 a 14:00 hrs.	58-2204515 58-2204523
Tarapacá	Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames	Héroes de la Concepción #502, Iquique	Lun y Mie 09:00 a 16:00 hrs. Mar, Jue y Vie 09:00 a 13:00 hrs.	57-2405766
Antofagasta	Hospital Carlos Cisternas – Calama	Avda. Almirante Grau #1410, Calama	Lun a Vie 09:00 a 12:00 hrs.	55-2599712 552599714
	Hospital Regional de Antofagasta	Avda. Azapa #3935 (Edificio CDT – 3er piso), Antofagasta	Lun a Jue 08:00 a 16:00 hrs. Vie 08:00 a 15:00 hrs.	55-2443192
Atacama	Hospital Provincial del Huasco, Vallenar	Avda. Huasco #392 Acceso Sur, Vallenar	Lun y Mar 08:00 a 14:00 hrs.	51-2331570 51-2331567 51-2331538 51-2331582
	Hospital San José del Carmen, Copiapó	Los Carrera #1320, Copiapó	Lun, Mie y Jue 08:30 a 15:30 hrs. Mar y Vie 08:30 a 14:00 hrs.	52-2465649 52-2465647 52-2465648 52-2465643

<https://www.minsal.cl/dona-sangre/lugares-y-horarios-para-donar-sangre/>

Araucanía	Hospital San José, Victoria	Av. Dartnell s/n, Victoria	Martes y miércoles 08:30 a 14:00 hrs. Viernes 08:30 a 12:30 hrs.	45-2556018 45-2556016
	Hospital Dr. Mauricio Heyermann, Angol	Ilabaca #752, Angol	Martes y Jueves 10:00 a 13:00 hrs.	45-2551075 45-2551078
	Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena, Temuco	Manuel Montt #115, Temuco (edificio principal)	Lunes a Viernes 08:00 a 17:30 hrs. Sábado 10:00 a 14:00 hrs.	45-2558865 45-2558866

# 2016: FORMALIZACIÓN DE ESTRATEGIA MINISTERIAL DE CONVERSIÓN



- Entrega instrucción de realizar agendamiento de hora para atención en todos los sitios fijos de donación
- Realización de llamados telefónicos, envío de mensajes de texto y correos electrónicos para motivar la donación reiterada y fidelizada (plan de marketing)
- Permite optimizar el uso de los recursos disponibles, el tiempo de trabajo y entregar una atención mejorada al donante que asiste a su cita.





Estrategia ministerial

# **CONVERSIÓN DE DONANTES DE REPOSICIÓN EN ALTRUISTAS**





## ANEXO N°11

### ESTÁNDARES PARA ATENCIÓN DE DONANTES DE SANGRE

#### Anexo N°11.1: Rendimiento de Entrevista y Extracción por hora.

<b>Plan 1: Inscripción y Entrevista separadas.</b>	
<b>Rendimiento por hora</b>	
N° entrevistas	N° Extracciones
6-8	6

<b>Plan 2: Inscripción y Entrevista fusionadas.</b>	
<b>Rendimiento por hora</b>	
N° Entrevistas	N° Extracciones
6	6



# 2015-2018: PLAN DE MARKETING SOCIAL APLICADO A LA DONACIÓN DE SANGRE

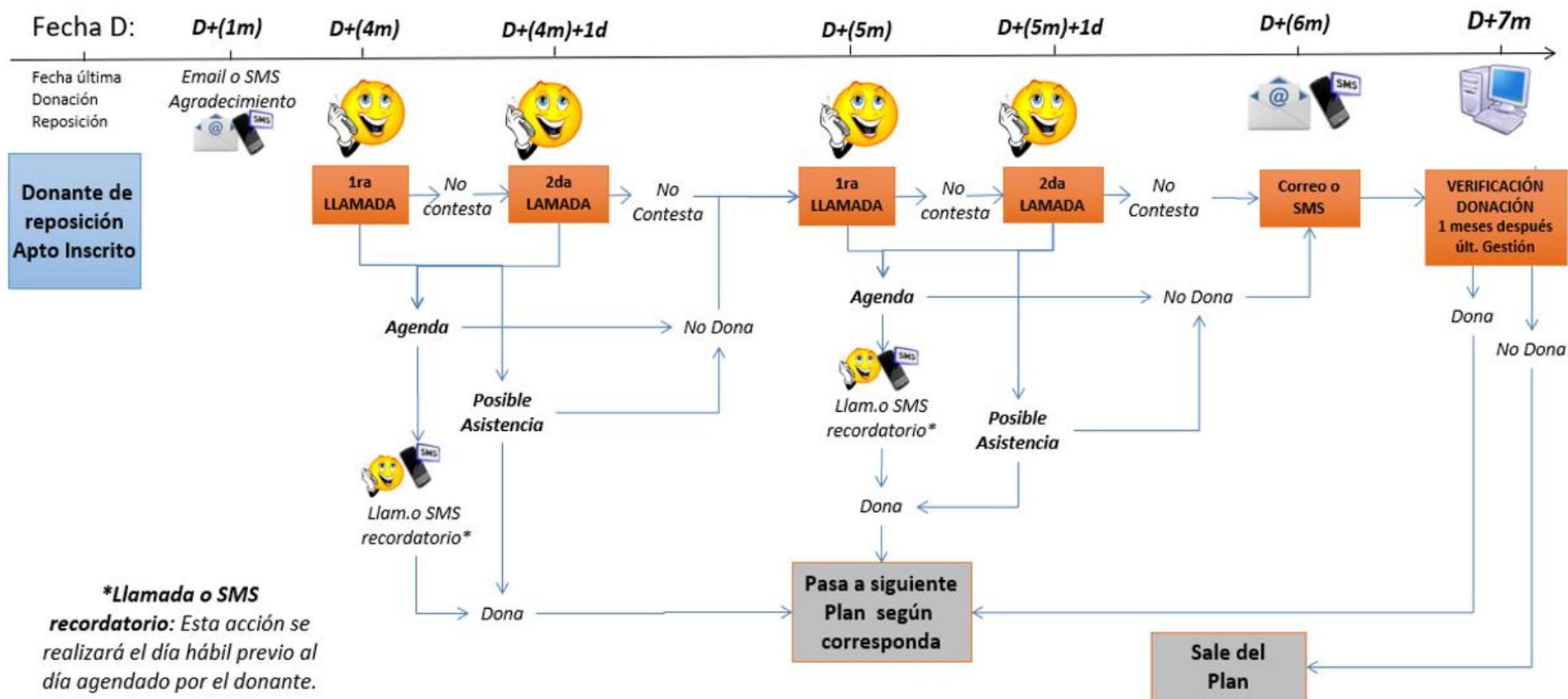
## GENERACIÓN DE PLANES ESPECÍFICOS DE CONTACTO

- **Plan de contacto: Donantes O Rh(-)**
- **Plan de Contacto Donantes 2D**
- **Plan de donantes recientes de Colectas móviles -  
Universidad de la vida**
- **Plan de contacto Donantes 3D**
- **Plan de contacto Hospital de Cachiyuyo**

# GRUPOS OBJETIVO DE DONANTES

## ➤ Plan de contacto: Conversión donantes de reposición

Requisito de ingreso: Donantes de todos los grupos sanguíneos, cuya última donación realizada en sitio fijo haya sido de reposición y hayan aceptado la inscripción al plan.



# GRUPOS OBJETIVO DE DONANTES

## Acciones instaladas

### Script : Plan de Conversión:

**DOMINIO :** SANGRE TOTAL

**GRUPO OBJETIVO :** DONANTE REPOSICIÓN

**SCRIPT 1**

**OBJETIVO :** Promover en la sala de extracción la inscripción de los donantes de reposición (sin RVV, riesgos médicos, incidentes en la extracción o incidentes de la donación) para ser llamado en 4 meses más y donar como donante altruista.

#### PREPARACION DE LA INVITACIÓN

1. Verificar en la ficha del donante:
  - Donante de reposición.
  - Tolerancia a la donación.
  - Vena adecuada.
  - Verificar la calidad de los datos del donante (e-mail, teléfono y dirección correcta).

#### ARGUMENTOS CLAVE

Menos del 2% de la población dona su sangre.

Cada día se necesitan 230 donaciones en la macrored para responder a las necesidades de los enfermos.

Los donantes altruistas con sus donaciones periódicas ayudan a mantener el stock de componentes sanguíneos adecuados para todos los hospitales y el Centro de Sangre.

Se busca ayudar a todos los enfermos que requieren sangre y también a las familias de los enfermos que no pueden donar sangre.

La ayuda de los familiares y amigos no siempre es suficiente para las necesidades de su enfermo.

#### RESPONSABLES

Coordinador de la atención de donantes de las Casas del Donante o los sitios fijos de donación intrahospitalaria.

#### ETAPA 1: GRACIAS

Muchas Gracias por su donación.  
¿Qué le ha parecido?

#### ETAPA 2: ACTUALIZACION DEL FICHERO

Estamos promoviendo un plan de donación altruista que busca ayudar a todos los enfermos que requieren sangre y también a las familias de los enfermos que no pueden donar.

¿Le gustaría que lo inscribiéramos para ser llamado en 4 meses más?

Si la respuesta es sí @Etapa 3

Si la respuesta es no @dar las gracias, tal vez en otra ocasión le interesaría.

#### ETAPA 3: FINALIZACIÓN.

Gracias por querer colaborar en este proyecto.  
Le enviaremos un e-mail en 1 mes más, y lo llamaremos en 4 meses (entregar documento informativo). Nos autoriza a cotactarlo? (solicitar firma).

#### DESPUES DE LA INVITACIÓN

- El extractor registrará en observaciones de la ficha si el donante acepta ser llamado.
- El extractor deberá solicitar al donante que firme documento autorizando ser contactado al 4to mes.

**Todos los planes cuentan con su propio script de llamadas.**



# Gracias

[ana.jara@minsal.cl](mailto:ana.jara@minsal.cl)



Ministerio de  
Salud

Gobierno de Chile