



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Facultad de
MEDICINA

ESTRATEGIAS PARA PROMOVER LA DONACIÓN VOLUNTARIA
DE SANGRE Y LA FIDELIZACIÓN DEL DONANTE EN UN BANCO
PRIVADO REFERENCIAL TIPO II

STRATEGIES TO PROMOTE VOLUNTARY BLOOD DONATION
AND DONOR LOYALTY IN A REFERENCE TYPE II PRIVATE BANK

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR POR EL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN TECNOLOGÍA MÉDICA EN
LA ESPECIALIDAD DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMÍA
PATOLÓGICA

AUTORAS

PATRICIA ROSA CRUZADO RUIZ

EVELYN BRIGGITTE MABEL MELGAR MANRIQUE

ASESORA

BELINDA MORAYMA ARIAS GUZMAN

CO-ASESORA

ESTHER ROSAURA BELLIDO HUASHUAYO

LIMA – PERÚ

2024

ASESORES DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

ASESORA

BELINDA MORAYMA ARIAS GUZMAN

Departamento Académico de Tecnología Médica

ORCID: 0000-0001-5547-8237

COASESORA

ESTHER ROSAURA BELLIDO HUASHUAYO

Departamento Académico de Tecnología Médica

ORCID: 0009-0007-9035-8143

Fecha de Sustentación: 29 junio 2024

Calificación: Aprobado

DEDICATORIA

A nuestras madres por su esfuerzo y sacrificio constante por darnos una carrera para nuestro futuro, por creer en nuestra capacidad, y por brindarnos siempre toda su comprensión, cariño y amor. Gracias por siempre estar a nuestro lado y ser nuestro soporte.

A nuestros hijos quienes nos alentaron a seguir adelante en este proceso, y sobre todo de su compañía incondicional en los momentos más difíciles.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por habernos guiado, dado la fortaleza, sabiduría y perseverancia a lo largo de este camino.

A nuestras familias, quienes han sido nuestro pilar y fuente inagotable de apoyo.

A nuestra Asesora Belinda Arias Guzmán por su guía, paciencia y dedicación que fueron fundamentales para la realización de este trabajo.

Y a todas las personas que nos han apoyado y que hicieron posible el éxito de este trabajo.

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

Este trabajo de suficiencia profesional cumple con los lineamientos éticos en investigación. Se declara que no tiene conflicto de interés en relación al presente trabajo.

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

ESTRATEGIAS PARA PROMOVER LA DONACIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE Y LA FIDELIZACIÓN DEL DONANTE EN UN BANCO PRIVADO REFERENCIAL TIPO II

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	13%	1%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	www.centrodehemoterapiacyl.es Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.unal.edu.co Fuente de Internet	1%
7	donacionvoluntaria.com Fuente de Internet	<1%
8	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1%

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVOS	2
OBJETIVO GENERAL:	2
OBJETIVO ESPECÍFICOS:	2
III. DEFINICIONES TEÓRICAS	3
VI. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	5
V. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL	7
VI. COMPETENCIAS PROFESIONALES UTILIZADAS	11
VII. APORTES PARA LA CARRERA	13
VIII. CONCLUSIONES	14
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	15
X. ANEXOS	18

RESUMEN

Introducción: La donación voluntaria de sangre es crucial para obtener hemocomponentes seguros y reducir el riesgo de transmisión de enfermedades. En 2023, la OMS reportó 118.5 millones de unidades de sangre donadas mundialmente, pero en Perú, solo el 23.08% de las 107,398 unidades recolectadas en 2023 fueron donaciones voluntarias, el resto provino de donaciones por reposición. Desde 2018, el MINSA ha implementado un plan para aumentar las donaciones voluntarias mediante la educación y sensibilización, superando barreras culturales.

Objetivos: Identificar estrategias para promover la donación voluntaria de sangre y fidelizar a los donantes en un banco de sangre privado referencial tipo II.

Descripción del trabajo: Se desarrollaron estrategias para promover la donación voluntaria de sangre y fidelizar a los donantes mediante campañas de sensibilización y educación. Asimismo, buscamos mejorar la experiencia del donante creando un ambiente acogedor y seguro, e incorporando estrategias de fidelización que ofrezcan reconocimientos y una evaluación que mantengan una comunicación con los donantes.

Hallazgos: Evidenciamos que una comunicación clara, positiva y motivadora es clave para aumentar la donación voluntaria de sangre, resultando en un aumento significativo de donantes voluntarios gracias a las estrategias empleadas.

Palabras claves: Donación voluntaria de sangre, fidelización de donantes, estrategias, donantes altruistas, barreras culturales.

ABSTRACT

Introduction: Voluntary blood donation is crucial to obtain safe blood components and reduce the risk of disease transmission. In 2023, the WHO reported 118.5 million units of blood donated worldwide, but in Peru, only 23.08% of the 107,398 units collected in 2023 were voluntary donations, the rest came from replacement donations. Since 2018, MINSA has implemented a plan to increase voluntary donations through education and awareness, overcoming cultural barriers.

Objectives: Identify strategies to promote voluntary blood donation and build donor loyalty in a type II private blood bank.

Job description: Strategies were developed to promote voluntary blood donation and build donor loyalty through awareness and education campaigns. Likewise, we seek to improve the donor experience by creating a welcoming and safe environment, and incorporating loyalty strategies that offer recognition and evaluation that maintain communication with donors.

Findings: We show that clear, positive and motivating communication is key to increasing voluntary blood donation, resulting in a significant increase in voluntary donors thanks to the strategies used.

Keywords: Voluntary blood donation, Donor loyalty, strategies, Altruistic Donors, Cultural Barriers.

I. INTRODUCCIÓN

La donación voluntaria de sangre es un acto altruista en que las personas ofrecen su sangre de manera desinteresada con el fin de asistir a pacientes que la necesiten. Esta práctica es la menos frecuente y es considerada la forma ideal de donación (1). Es la más segura para obtener hemocomponentes ya que reduce el riesgo de transmisión de enfermedades infectocontagiosas y minimiza el periodo de ventana, un intervalo durante el cual las infecciones pueden no ser detectables en los análisis de sangre (2).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) destaca la importancia de la donación voluntaria de sangre y, en su último reporte del 2023, estima que se donan alrededor de 118,5 millones de unidades de sangre a nivel mundial. Este dato resalta la importancia de continuar promoviendo la donación voluntaria para asegurar un suministro constante y seguro de sangre en todo el mundo. La OMS también subraya que los países con sistemas de donación de sangre basados en donaciones voluntarias son los que reportan los niveles más bajos de infecciones transmitidas por transfusión, lo que pone de manifiesto la seguridad y eficacia de este tipo de donación (3).

En el contexto peruano, el Ministerio de Salud informó que en el 2023 se recolectaron 465,236 unidades de sangre. De estas un total de 107,398 fueron donadas voluntariamente por personas solidarias que es el 23.08% mientras que 357,838 provinieron de donaciones por reposición (4).

Por ello el Ministerio de Salud hace público el Documento Técnico del Plan Nacional para la Donación Voluntaria de Sangre en el Perú, el cual tiene vigencia desde el año 2018; donde uno de los objetivos es elaborar la normativa en la que se definan los criterios, estrategias e intervenciones para incrementar la donación voluntaria de sangre, así como el seguimiento, monitoreo y evaluación que incluya estrategias y actividades para la fidelización del donante voluntario de sangre (5).

Se identifican barreras en la donación voluntaria de sangre, como el miedo asociado al proceso de donación, desinformación respecto a la importancia y seguridad del procedimiento y la percepción de la entrevista médica como invasiva en la vida personal de los potenciales donantes. Además, una falta de capacitación adecuada

del personal encargado de la selección y atención al donante puede influir en el retorno del donante (6,7).

Una de las estrategias empleadas para la fidelización en la donación voluntaria es dar información adecuada y accesible, aclarar los mitos, creencias y temores infundados sobre los efectos adversos de donar sangre, de este modo se busca romper barreras existentes a nivel religioso y cultural que impiden la donación y transfusión sanguínea (8,9).

A pesar de los esfuerzos considerables del Ministerio de Salud y la Dirección de Banco de Sangre y Hemoderivados (DIBAN) por promover las donaciones voluntarias, la concientización plena de la sociedad peruana sobre la vital importancia de este acto altruista sigue siendo un desafío significativo ya que no han sido suficientes para cambiar de manera sustancial las percepciones y comportamientos en torno a la donación de sangre (10).

Como Tecnólogos médicos en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica, reconocemos la tarea fundamental de garantizar la disponibilidad de componentes sanguíneos seguros y adecuados. Este objetivo se logra a través de la promoción de la donación voluntaria de sangre, que es esencial para asegurar un suministro confiable y seguro para quienes lo necesitan (11,12).

En tal sentido por lo expuesto se decidió realizar la siguiente pregunta: ¿cuáles son las estrategias para promover la donación voluntaria y la fidelización del donante en un banco de sangre privado referencial tipo II?

II. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- Identificar las estrategias empleadas para promover la donación voluntaria de sangre y fidelizar a los donantes en un banco de sangre privado referencial tipo II.

OBJETIVO ESPECÍFICOS:

- Describir las estrategias para incentivar a las personas a donar sangre de manera voluntaria en un Banco referencial tipo II.
- Describir las estrategias para la fidelizar de donantes voluntarios de sangre en un Banco referencial tipo II.

- Describir las funciones del Tecnólogo Médico en las estrategias de la promoción de la donación voluntaria de sangre en un Banco referencial tipo II.

III. DEFINICIONES TEÓRICAS

A. BANCO DE SANGRE

También llamado hemocentro, es un servicio especializado que opera independientemente de los hospitales, su función principal es de recolectar, procesar, almacenar y suministrar componentes sanguíneos a los centros de salud que los necesiten. Además, garantizan la calidad y seguridad de la sangre a través de rigurosos controles y pruebas antes de su distribución (1).

B. DONANTES DE SANGRE

Persona de 18 años o mayor, quien dona sangre o hemocomponentes de manera voluntaria, desinteresada, sin ánimo de lucro, lo hace con el fin de contribuir a salvar vidas o mejorar la calidad de vida de otras personas. Estos donantes altruistas son fundamentales para el funcionamiento del sistema de salud y la atención de emergencias médicas (2).

La clasificación del donante se da de la siguiente manera:

1. DONANTE VOLUNTARIO DE SANGRE

Es aquella persona que acude generosamente a donar sangre sin esperar beneficio personal, sin favorecer a alguien particular y sin esperar retribución económica u otro tipo de compensación. Estos donantes desinteresados son pilares en la garantía de un suministro sanguíneo suficiente y seguro para todos los que lo necesitan (3).

2. DONANTE POR REPOSICIÓN

Es la devolución de unidades de sangre por parte de los pacientes, a través de sus familiares o amigos, constituye la forma más común de donación en nuestro país, destacando su importancia en el ciclo vital del suministro sanguíneo y su impacto en la atención sanitaria (1).

3. DONANTE REMUNERADO

Es aquel donante que recibe dinero a cambio de su contribución, esta práctica es desaconsejable ya que puede llevar al donante a ocultar información relevante debido al incentivo financiero, lo que aumenta el riesgo de reacciones

adversas tanto para el donante como para el receptor de sangre, comprometiendo la seguridad del proceso de donación (1).

4. DONANTE AUTÓLOGO

Es una persona a la que se le extrae sangre o componentes sanguíneos destinados exclusivamente para su propio uso. Se requiere la autorización del médico tratante y del médico de banco de sangre, así como el consentimiento informado del donante -paciente (6).

C. ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN

Son un conjunto de acciones minuciosamente estudiadas, aplicadas en forma institucional y masiva con la finalidad de captar, educar, sensibilizar, convencer y mantener a una persona o un conjunto de personas orientadas hacia una determinada acción. Estas acciones incluyen campañas publicitarias, programas de concientización, eventos comunitarios y talleres educativos, todos diseñados para generar un cambio positivo en el comportamiento o actitud del público objetivo (8,9).

D. FIDELIZACION DE DONANTES

Diferentes aspectos de la fidelización de donantes incluyen prácticas de fidelización, estrategias de fidelización dirigidas a grupos determinados, manifestaciones de agradecimiento, periodos de espera, gestión de quejas del donante, reclamaciones más frecuentes, satisfacción del donante. Estas estrategias abarcan desde el envío de agradecimientos personalizados y la organización de eventos exclusivos para donantes frecuentes, hasta la implementación de sistemas de retroalimentación para mejorar la experiencia del donante (9).

E. IMPORTANCIA DE LA DONACIÓN VOLUNTARIA

La donación de sangre es vital para salvar vidas tanto en emergencias como en el tratamiento de enfermedades crónicas a través de transfusiones. Este acto requiere la participación voluntaria y consciente de las personas, promovida mediante campañas educativas y de concientización. Es un gesto altruista y socialmente responsable que demuestra solidaridad hacia aquellos que más lo necesitan, ya que la sangre es esencial para la vida humana (10).

F. PROMOCIÓN DE LA DONACIÓN DE SANGRE

Son las medidas que incluyen campañas publicitarias, programas educativos y eventos comunitarios para concienciar sobre la importancia de donar y sus componentes. El propósito es inspirar solidaridad y promover una cultura de donación desinteresada y frecuente, garantizando así un suministro adecuado para quienes lo necesiten (11).

VI. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La inestabilidad entre el suministro y la demanda de sangre requiere esfuerzos continuos para desarrollar nuevas estrategias que ayuden a reclutar más donantes voluntarios de sangre; por ello el Tecnólogo Médico en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica, cumple un papel fundamental para garantizar hemocomponentes seguros y adecuados; esto se logra a través de la promoción de la donación voluntaria de sangre, ya que es esencial para poder asegurar un suministro de sangre oportuno, confiable y seguro para quienes lo necesitan (8,9).

De acuerdo a los estudios, se proponen mejoras para la captación y fidelización de donantes voluntarios de sangre por lo que se implementaron tres fases clave: diagnóstico inicial, implementación de estrategia y evaluación. Estas acciones lograron un incremento significativo en la captación de nuevos donantes y la fidelización de los existentes. La última fase de evaluación mostró el impacto positivo de las estrategias en las tasas de donación (9,13).

Se han identificado estrategias que se han centrado en motivar a los donantes universitarios a través de enfoques personalizados. Por ejemplo, charlas educativas, campañas de colectas y mensajes personalizados que han demostrado ser efectivos para informar y motivar a las personas a donar sangre. Personalizar las estrategias aumenta la conexión emocional de los donantes potencialmente con la causa, lo que resulta en una mayor participación y fidelización (10).

En diferentes estudios se examina la satisfacción del donante de sangre respecto a las actitudes del personal de salud en un banco de sangre específico. Se emplean encuestas para evaluar esta relación y diseñar un plan de fidelización. La estrategia incluye capacitación para el personal, mejoras en la comunicación y un programa de reconocimiento para donantes leales. Las fases comprenden diagnóstico inicial, diseño de plan, ejecución y seguimiento continuo (14).

Se propone un marco global para alcanzar la donación de sangre completamente voluntaria. Su enfoque implica diagnóstico, desarrollo de objetivos, implementación de estrategias y monitoreo. Este enfoque estratégico es fundamental para abordar los desafíos actuales y establecer metas claras para lograr un suministro de sangre sostenible a nivel mundial (15).

El manual técnico de AABB (Asociación Americana de Bancos de Sangre) detalla la importancia de fomentar la donación de sangre voluntaria para mantener un suministro seguro y adecuado. Las estrategias incluyen sensibilización, campañas, agradecimiento y evaluación continua. Su interés se centra en la educación pública para aumentar significativamente la donación voluntaria de sangre y promover una cultura de donación sostenible a largo plazo (16).

Diferentes estudios, mencionan factores claves que influyen en el comportamiento y las intenciones de donación de sangre; destacando la importancia de la actitud, autosuficiencia y experiencias previas. Las fases de estrategias son concientización y educación pública, mejorar la experiencia del donante y fomentar la fidelización mediante reconocimiento y políticas de reclutamiento (17).

Otras estrategias empleadas en la comunidad hicieron que las bajas tasas de captación de donación voluntaria aumenten, para ello se empleó charlas, talleres y campañas. Estas estrategias aumentaron significativamente la participación comunitaria en la donación voluntaria de sangre, demostrando que la educación y la sensibilización culturalmente adaptadas son esenciales para superar barreras y mejorar la tasa de donación voluntaria de sangre, asegurando un suministro de sangre seguro y oportuno (18).

En resumen, podemos identificar que las consideraciones basadas en las evidencias para aplicar en las estrategias para promover la donación voluntaria de sangre y la fidelización del donante se debe tener en cuenta tres fases cruciales. Primero, sensibilización y educar: dar una información adecuada de la necesidad de la sangre (7,12,14,15). Segundo, mejorar la experiencia del donante: brindar la mejor experiencia durante todo el proceso de donación (11,12,14). Tercero, tener programas de fidelización para crear una relación positiva y duradera con los donantes (7,12,13,14).

V. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

A. LUGAR Y PERIODO EN DONDE SE DESARROLLÓ EL TSP

El presente trabajo de suficiencia profesional lo realizamos en un Banco de sangre privado referencial tipo II (Lima, Perú) durante el año 2023.

B. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL Y ESTRATEGIAS APLICADAS

En el presente trabajo de suficiencia profesional se describirán estrategias empleadas para difundir, incentivar y sensibilizar a la población sobre la importancia de la donación voluntaria de sangre. Queremos cambiar el modo de pensar que tienen tanto el personal de la clínica como el público en general, quienes frecuentemente solo consideran la donación en situaciones de emergencia para amigos o familiares. Es crucial destacar que la donación voluntaria no solo es vital para mantener un suministro constante y seguro de sangre, sino que también es más segura que la donación por reposición en el banco de sangre privado referencial tipo II.

Consideramos las siguientes Estrategias:

1. Informar para educar:

Se informa y educa al público en general sobre la importancia de la donación voluntaria de sangre y los beneficios tanto para los pacientes como para el donante. Se promueve la cultura de donación voluntaria a través de diversos medios como charlas informativas y de concientización sobre la necesidad constante de sangre segura y como cada donación hace la diferencia. Se desmienten mitos, creencias y conceptos erróneos. Además, se utilizan afiches con lemas llamativos que capten la atención y transmiten el mensaje de manera clara sobre la necesidad crucial de donar sangre. Estos materiales se comparten en redes sociales para llegar a un público más amplio y motivar la participación activa en las colectas de sangre organizadas periódicamente (17).

El día del donante voluntario el 14 de junio representa una celebración significativa es un momento de agradecimiento hacia aquellos que contribuyen desinteresadamente con su sangre para salvar vidas, ese día se hacen actividades especiales fortaleciendo la conciencia sobre la importancia de la donación voluntaria de sangre y fomentar una cultura de solidaridad y apoyo comunitario.

2. Mejorar la experiencia de la donación:

Mejorar la experiencia del donante es fundamental para fomentar la donación voluntaria de sangre. Al crear un ambiente acogedor, limpio, organizado y confortable en el banco de sangre se desempeña un papel crucial en el proceso de donación, ya que brinda la tranquilidad y privacidad que el donante necesita. Nosotras como personal capacitado somos pieza clave para ofrecer una atención cálida y empática, respondiendo a cualquier pregunta y proporcionando información clara sobre el proceso de donación. Explicar paso a paso lo que implica la donación, desde el registro hacia la extracción de sangre, ayuda a reducir la ansiedad y las preocupaciones del donante. Además, se debe asegurar en todo momento que se sientan cómodos y seguros. Estas acciones nos llevaron a mejorar la experiencia del donante en el momento presente y a aumentar la probabilidad de que los donantes vuelvan a participar en el futuro, adecuándose a horarios flexibles para que puedan concurrir y asegurando un suministro continuo y confiable de sangre para quienes lo necesiten (14,15,17).

3. Fidelización del donante y evaluación de las estrategias:

Durante la fidelización del donante y evaluación, implementamos diversas estrategias diseñadas para mantener un compromiso continuo con nuestros donantes voluntarios. Además de ofrecer pequeños presentes y reconocimientos públicos para motivar su participación en nuestras iniciativas de donación de sangre, también utilizamos encuestas de satisfacción del donante como herramienta fundamental. Estas encuestas nos permiten recopilar retroalimentación directa y valiosa sobre la experiencia de los donantes con nuestros programas y servicios. Evaluamos aspectos como la satisfacción con el proceso de donación, la amabilidad y eficiencia del personal, la claridad de la comunicación, la accesibilidad en el horario para acercarse a donar. Mantenemos una comunicación cercana mediante recordatorios personalizados por correo electrónico, recordándoles cuando es el momento ideal para donar nuevamente según los intervalos recomendados. Esta retroalimentación continua nos ayuda a mantener una relación de confianza con nuestros donantes, asegurando una próxima donación voluntaria (7,12,13,14).

Implementar una combinación de estas estrategias nos ayudó a crear una experiencia positiva y memorable para los donantes, lo que aumentó la donación voluntaria y aumentó la probabilidad de convertirse en donantes recurrentes.

C. PRINCIPALES RETOS Y DESAFÍOS

Los principales retos y desafíos que enfrentamos en la promoción de la donación voluntaria de sangre son los mitos, creencias, temores infundados sobre sus efectos adversos; restricciones religiosas que impiden la donación y transfusión sanguínea (3,19).

a) Falta de información:

Se trata de llegar al público en general ya que muchos no comprenden completamente el proceso de donación, no conocen quiénes pueden donar ni los beneficios tanto para el donante como para el receptor, esto lleva a malentendidos y temores infundados sobre la seguridad y los efectos de la donación. Por ello, es esencial que los criterios de selección estén claros para todos los postulantes (20).

b) Mitos:

Muchas personas evitan donar sangre debido a mitos por la falta de información precisa sobre el proceso de donación y los efectos en la salud del donante, como por ejemplo algunos piensan que pueden contraer una enfermedad, otros que los hará engordar o debilitarse; junto con falsas contraindicaciones como tener tatuajes o piercing, posibles efectos adversos, temor a las agujas. Además, las mujeres creen que no pueden donar por estar menstruando (20,21).

c) Religión:

Las percepciones espirituales, religiosas y culturales pueden desalentar la donación de sangre o prohibirla. La influencia cultural se refleja en las connotaciones espirituales y religiosas atribuidas a la sangre. Según algunas creencias religiosas, se considera la sangre como un regalo de Dios y una fuente de salvación, lo que hace que algunas personas estén más dispuestas a donar; otras mencionan que tienen prohibidas las transfusiones y las donaciones de sangre, reduciendo su disposición a donar (1,22).

d) Entrevista médica:

Un punto crucial en el proceso de la donación, debido a la incomodidad y ansiedad que puede generar en los donantes potenciales. Esto se debe a que no están familiarizados con el procedimiento, la preocupación por la confidencialidad de la información proporcionada y la necesidad de revelar datos personales y médicos (17).

e) Capacitación del personal:

La importancia de un compromiso continuo con la formación y el desarrollo profesional del personal, invertir en programas de capacitación dinámicos y flexibles que promuevan la excelencia en la atención al donante y fomenten una donación voluntaria de sangre (16).

D. PRINCIPALES HALLAZGOS

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional evidencia que una combinación de información clara, comunicación positiva y motivación adecuada pueden ser la clave para la donación voluntaria de sangre (17). Las estrategias que empleamos son las siguientes. Logramos informar y educar tanto al personal de salud como al público sobre la importancia y beneficios de la donación voluntaria de sangre. Se promovió esta cultura mediante charlas informativas, afiches llamativos y publicaciones en redes sociales que desmienten mitos y destacan la necesidad de sangre segura. El Día del Donante Voluntario se celebra con actividades especiales para agradecer a los donantes y así fomentar la conciencia y solidaridad en la comunidad (Anexo N°1).

Mejoramos la experiencia del donante para fomentar la donación voluntaria de sangre. Creamos un ambiente acogedor, limpio y organizado en el banco de sangre ya que es crucial para proporcionar tranquilidad y privacidad. Capacitamos al personal ya que juega un papel clave al ofrecer una atención cálida y empática, responder a las preguntas y proporcionar información clara sobre el proceso de donación, lo que reduce la ansiedad del donante (14,15,17). Aseguramos la comodidad y seguridad del donante en todo momento para aumentar la probabilidad de que vuelva a donar en el futuro (Anexo N°2).

También evaluamos y fidelizamos al donante, implementando estrategias para mantener el compromiso de los donantes voluntarios. Ofrecimos presentes

simbólicos, reconocimiento público, utilizamos encuestas para saber la satisfacción del usuario y tener conocimientos en nuestras mejoras para las próximas campañas. De esta manera poder aumentar la cantidad del donante voluntario y fidelizarlos para las siguientes campañas (13,14) (Anexo N°3 y 4). Evaluamos la satisfacción con el proceso, la amabilidad del personal, la claridad de la comunicación y la accesibilidad del horario. Mantenemos una comunicación cercana mediante recordatorios personalizados por correo electrónico.

Con las estrategias empleadas obtuvimos una comparación de evidencias donde se presenta la estadística del mes de junio al mes de septiembre del 2023; la primera presenta la cifra de cero Donantes Voluntario y así incrementado hasta el mes de septiembre dando como resultado once Donantes Voluntarios y cuatro donantes fidelizados (Anexo N°5).

VI. COMPETENCIAS PROFESIONALES UTILIZADAS

Dentro de nuestras competencias profesionales hemos podido observar la importancia de los cursos de pregrado.

CURSO	COMPETENCIAS Y APTITUDES	JUSTIFICACIÓN
ÉTICA Y DEONTOLOGÍA	Promueve actitudes respetuosas hacia los derechos de los pacientes y la ética profesional. Prioriza su bienestar y dignidad, así como mantener altos estándares éticos en todo momento, es fundamental.	La donación altruista de sangre asegura un suministro ético y sostenible, promoviendo la solidaridad dentro de la comunidad. Mantener esta práctica es crucial para satisfacer las necesidades médicas y fortalecer los lazos entre los miembros de la sociedad.

<p>HEMOTERAPIA Y BANCO DE SANGRE</p>	<p>Tiene como finalidad brindar atención a requerimientos transfusionales de los pacientes que lo requieran según prescripción del médico, donde se desarrollan pruebas de compatibilidad para asegurar la transfusión sanguínea. Se aprende sobre la administración de las unidades de sangre, así como el proceso de los hemocomponentes según las normas técnicas nacionales e internacionales.</p>	<p>Velar por la integridad de los procedimientos, garantizando la disponibilidad de recursos confiables y contribuyendo al bienestar general de la comunidad.</p>
<p>HEMATOLOGÍA</p>	<p>El conocimiento de la morfología, composición y función de los componentes sanguíneos, junto con la utilización de métodos y prácticas para lograr un diagnóstico exacto.</p>	<p>Es fundamental comprender estas características para emplear métodos y procedimientos diagnósticos que aseguren una evaluación precisa del estado de salud del paciente.</p>

VII. APORTES PARA LA CARRERA

Sugerimos implementar cambios en los cursos de pregrado para adquirir conocimientos prácticos que nos permitan desenvolvernos adecuadamente y enfrentar desafíos con confianza cuando estos se presenten.

CURSO	Aportes y cambios que se sugieren al curso
Hemoterapia y Banco de sangre	<p>Sugerimos incluir talleres que ayuden a promover la donación voluntaria de sangre, formar promotores de la donación para poder fidelizar al donante; de esta manera se puede enfatizar la adquisición de conocimientos teóricos fundamentales antes de aplicarlos en situaciones prácticas del día a día. Esta iniciativa busca promover la cultura de donación voluntaria de sangre.</p> <p>La falta de información sobre la donación voluntaria de sangre se puede abordar eficazmente mediante una combinación de avances tecnológicos, charlas, afiches y redes sociales, que promueven la difusión de información educativa sobre su importancia. Esta estrategia no solo brinda respuestas rápidas a las preguntas y dudas de los posibles donantes, sino que también puede aumentar la captación de donantes voluntarios al facilitar una comunicación efectiva y accesible (17).</p>

VIII. CONCLUSIONES

El estudio evidencia que combinar estrategias de sensibilización, educación, mejora la experiencia del donante y programas de fidelización incrementan la donación voluntaria de sangre.

Las campañas dirigidas al personal de salud y al público en general, fortalecieron la confianza en la seguridad y eficacia del sistema de donación. Un trato personalizado y un ambiente acogedor mejoraron la retención de donantes, mientras que los programas de fidelización, que incluían *souvenirs* y reconocimientos, fomentaron la recurrencia, consolidando una sólida base de donantes en el banco de sangre privado referencial tipo II.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Paredes Aspilcueta MG. Manual de transfusión sanguínea para el médico que transfunde. 15 de octubre de 2020 [citado 14 de mayo de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.cmp.org.pe/handle/20.500.12971/71>
2. Resolución Ministerial N.º 241-2018-MINSA [Internet]. [citado 14 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/187434-241-2018-minsa>
3. Arias Quispe S, Moscoso Porras M, Matzumura Kasano J, Gutiérrez Crespo H, Pesantes MA. Experiencias y percepciones de los donantes de sangre sobre la donación en un hospital público de Perú. *Horizonte Médico (Lima)*. julio de 2018;18(3):30-6.
4. Perú sumó más donantes voluntarios de sangre durante el 2023 [Internet]. [citado 16 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/908993-peru-sumo-mas-donantes-voluntarios-de-sangre-durante-el-2023>
5. Aprueban Documento Técnico: Plan Nacional para la Promoción de la Donación Voluntaria de Sangre en el Perú, 2018 - 2021 - RESOLUCION MINISTERIAL - N° 672-2018/MINSA - SALUD [Internet]. [citado 16 de junio de 2024]. Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1671689-2>
6. Lineamiento Técnico para la selección de donantes de sangre en Colombia (Actualización agosto de 2022). Disponible en: <https://www.ins.gov.co/BibliotecaDigital/seleccion-donantes-sangre.pdf>
7. Sánchez Frenes P. Disponibilidad de sangre para transfusiones. Revisión y consideraciones prácticas. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia* [Internet]. marzo de 2022 [citado 14 de julio de 2024];38(1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-02892022000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
8. Díaz Sánchez JC, Dussan García JH. Marketing social, importancia en la captación de donantes de sangre en el marco de la infección por SARS-COV 2, una revisión de la literatura entre 2017-2022. junio de 2023 [citado 14 de mayo de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.unicolmayor.edu.co/handle/unicolmayor/6695>
9. Benavides MPB, Hoyos LPH, González SV, Ariza MAP. Estrategias para aumentar la captación y fidelización de donantes de sangre en Popayán. Disponible en: <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/11909/Estrategias%20para%20aumentar%20la%20captaci%C3%B3n%20y%20fidelizaci%C3%B3n%20de%20donantes%20en%20Popay%C3%A1n.pdf?sequence=1>

10. Santelices J. Descripción de Estrategias de Promoción de la Donación de Sangre. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Talca [Internet]. 2021. Disponible en: <http://dspace.otalca.cl/bitstream/1950/13175/3/2021A001020.pdf>
11. Fundación Banco Nacional de Sangre Hemolife – Fundación Banco Nacional de Sangre Hemolife [Internet]. [citado 14 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://hemolifeamerica.org/>
12. Harris JC, Crookston KP. Blood Product Safety. En: StatPearls [Internet]. Treasure Island (FL): StatPearls Publishing; 2024 [citado 14 de mayo de 2024]. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK539826/>
13. Takuma Flores AA, Tafur Roman AM. La influencia del marketing social en la intención de donar sangre voluntariamente en los alumnos de la Universidad de Piura - Campus Lima. Universidad de Piura [Internet]. 12 de diciembre de 2018 [citado 21 de mayo de 2024]; Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2809983>
14. Gaspar Franco JM. Análisis de la satisfacción de los donantes de sangre en relación de las actitudes del personal de salud del Banco de Sangre del Hospital Teodoro Maldonado Carbo y propuesta de un plan de fidelización. 25 de octubre de 2019 [citado 27 de mayo de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14010>
15. Organization WH, Societies IF of RC and RC. Towards 100% voluntary blood donation: a global framework for action [Internet]. World Health Organization; 2010 [citado 27 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://iris.who.int/handle/10665/44359>
16. booksmedicos. Manual Técnico AABB 17ª Edición | booksmedicos [Internet]. 2017 [citado 29 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://booksmedicos.org/manual-tecnico-aabb-17a-edicion/>
17. Bednall TC, Bove LL, Cheetham A, Murray AL. A systematic review and meta-analysis of antecedents of blood donation behavior and intentions. *Social Science & Medicine*. 1 de noviembre de 2013;96:86-94.
18. Organization PAH, Salud OP de la. Guía metodológica para investigación de aspectos socio-culturales relacionados con donación voluntaria de sangre. *Methodological guidelines for research of sociocultural aspects related to voluntary blood donation* [Internet]. 2005 [citado 22 de mayo de 2024]; Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/41804>
19. Casado Neira D. Pautas de comportamiento en la donación de sangre.: Un estudio de caso. *Enfermería global: revista electrónica trimestral de enfermería*. 2006;5(1):5-10.

20. Klinkenberg EF, Huis in 't Veld EMJ, de Wit PD, de Kort WLAM, Fransen MP. Barriers and motivators of Ghanaian and African-Surinamese migrants to donate blood. *Health & Social Care in the Community*. 2019;27(3):748-56.
21. Mitos sobre la donación de sangre [Internet]. 2024 [citado 25 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/16955-mitos-sobre-la-donacion-de-sangre>
22. Spratling R, Lawrence RH. Facilitators and Barriers to Minority Blood Donations: A Systematic Review. *Nursing Research*. junio de 2019;68(3):218.

X. ANEXOS

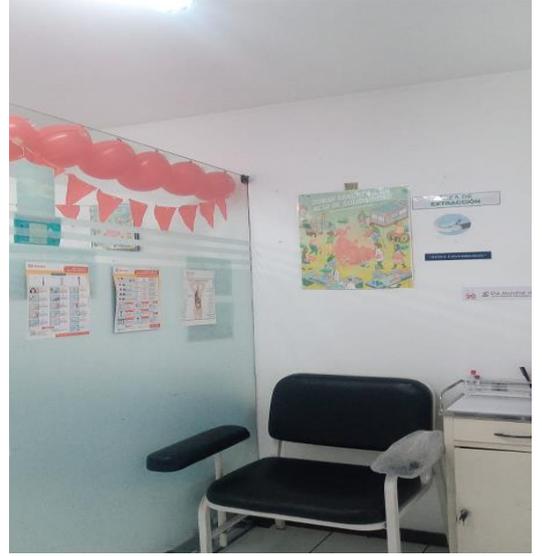
ANEXO N°1

Informamos y educamos al personal de salud y al público sobre la importancia de la donación voluntaria de sangre mediante charlas, afiches y publicaciones en redes sociales.



ANEXO N° 2

Creamos un ambiente acogedor, limpio y organizado en el banco de sangre para proporcionar tranquilidad y privacidad a los donantes.



ANEXO N°3

Encuesta para saber la satisfacción del usuario y tener conocimientos en nuestras mejoras para las proximas campañas.

CENTRO DE HEMOTERAPIA Y BANCO DE SANGRE ENCUESTA GRADO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

FECHA

LEYENDA: 1 (mínimo puntaje) y 5 (máximo puntaje)

1.- Podría calificar nuestro horario de atención?:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2.- Podría calificar la atención brindada por el personal del Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre?:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3.- Podría calificar la información brindada con respecto al procedimiento de donación?:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4.- Podría calificar la atención que recibió durante el proceso de donación?:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5.- Podría calificar la información brindada en el servicio de Banco de Sangre con respecto a la donación voluntaria de sangre?:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

ANEXO N°4

Reconocimientos públicos, y utilizamos encuestas de satisfacción para mejorar futuras campañas

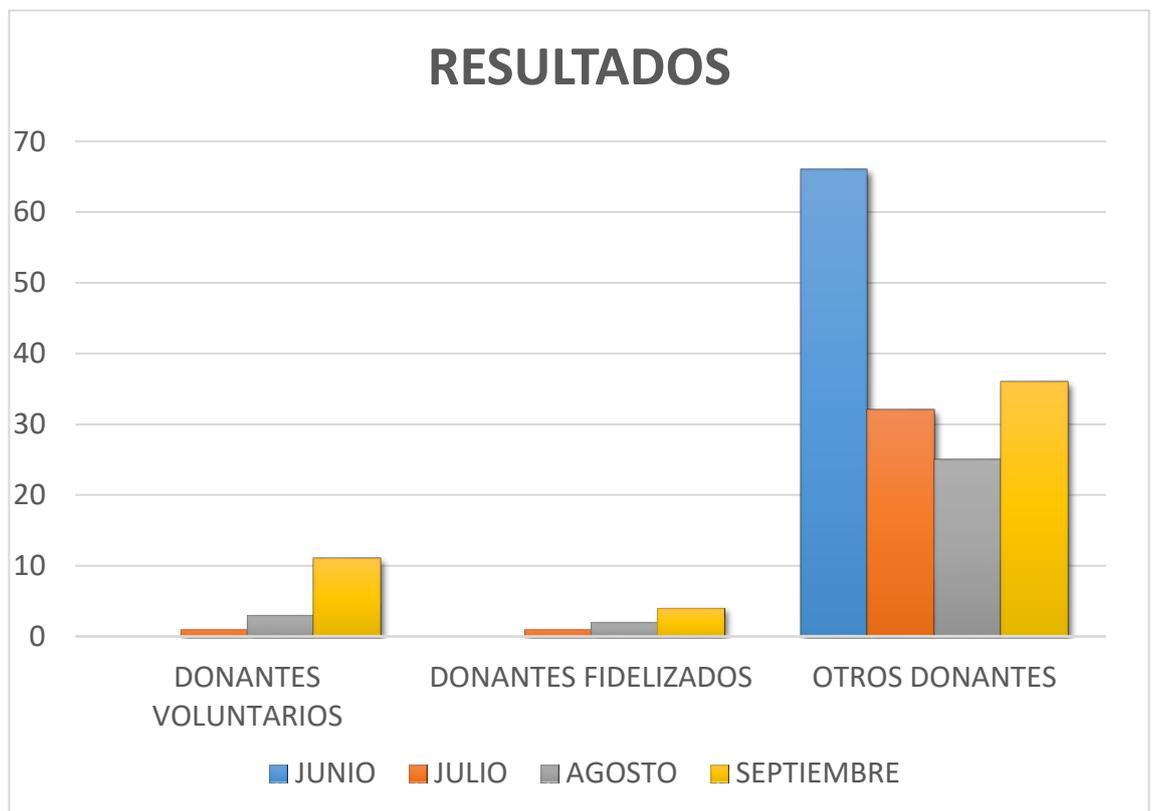


ANEXO N°5

Evidencia donde se presenta la estadística del mes de Junio al mes de Septiembre del 2023.

	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Donantes Voluntarios	0	1	3	11
Donantes Fidelizados	0	1	2	4
Otros Donantes	66	32	25	36

Ficha de estadística que indica que hubo un aumento de Donantes Voluntarios de Sangre en el mes de septiembre del 2023.



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 6

Solicitud de autorización para llevar a cabo el TSP

Carta de solicitud de autorización para llevar a cabo el trabajo de suficiencia profesional en el Banco de Sangre de la Clínica

Lima, 15 de mayo 2024

Dr. Tulio Santa Cruz
Jefe del Banco de Sangre de la Clínica Santa Lucía
Presente. -

Solicitud para llevar a cabo el trabajo de suficiencia profesional titulado "Estrategias para promover la donación voluntaria de sangre y la fidelización del donante en un banco privado referencial tipo II"

Estimado Dr. Tulio Santa Cruz:

Por medio de la presente, tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez solicitar su autorización como jefe del Banco de Sangre de la Clínica Santa Lucía, para llevar a cabo el trabajo de suficiencia profesional titulado "Estrategias para promover la donación voluntaria de sangre y la fidelización del donante en un banco privado referencial tipo II" en el Banco de Sangre el año 2023.

Sin otro particular me despido de usted.

Atentamente,

Patricia Cruzado Ruiz
Evelyn Melgar Manrique

Bachilleres
Egresados de la Escuela de Tecnología Médica
Universidad Peruana Cayetano Heredia

Clínica Santa Lucía

DR. SANDRO SANTIBÁÑEZ CRUZ-GUILLERMO
C.M.P. N° 13649 R.N.E. N° 8193
Patólogo Clínico
Jefe de Lab. Clínico y Banco de Sangre