

# Retención de donantes: ¿Cómo incentivar a sus donantes de sangre a regresar?

## ¿Por qué es importante la retención de donantes?

Retener a los donantes de sangre regulares es un aspecto importante de un programa de reclutamiento exitoso, ya que promueve la sostenibilidad del suministro de sangre.

Estudios muestran consistentemente que los donantes regulares tienen tasas más bajas de infecciones transmisibles por transfusión (ITT), así como beneficios económicos adicionales en regímenes de pruebas y esfuerzos de mercadeo, en comparación con donantes nuevos [1].



## ¿Qué puede hacer para incentivar a los donantes a regresar?

1. **Cree la experiencia adecuada:** diseñe experiencias que sean excelentes para el donante (como su "cliente") y brinde un servicio al cliente memorable. Asegúrese de que la experiencia cumpla con las expectativas del donante y sea cálida, pero segura y profesional. Generar confianza es importante.
2. **Respete el tiempo del donante.** Intente reducir al máximo los tiempos de espera.
3. **Recuerde a los donantes** cuando sea la próxima vez que sean elegibles para donar sangre; estudios han demostrado que es más probable que regresen cuando se les recuerda. Considere utilizar una base de datos de donantes para gestionar esto. *Nota: esta base de datos debe garantizar la privacidad y confidencialidad de la información de los donantes.*
4. **Envíe comunicaciones periódicas** a los donantes actuales, como mensajes de texto o correos electrónicos. Por ejemplo, un mensaje previo a la donación para explicar el proceso (lo cual puede ayudar a reducir la ansiedad) y un correo electrónico de agradecimiento posterior a la donación.
5. **Asegúrese de brindar la atención adecuada** durante el proceso de donación, como recomendaciones de niveles de hidratación adecuada antes de la donación, tensión muscular aplicada durante la donación, refrigerios para el donante, y actividades que se deben evitar después de la donación. Esto reducirá la probabilidad de eventos adversos.
6. **Muestre imágenes e historias de los pacientes** cuyas vidas han sido salvadas por la donación de sangre, ya sea en el centro de recolección de sangre o durante eventos móviles de recolección. Esto proporciona un poderoso atractivo emocional para la donación de sangre.
7. Complete **la capacitación en línea sobre donación de sangre** (se requiere iniciar sesión en la plataforma de aprendizaje de la Federación Internacional); solicite al personal y voluntarios que hagan lo mismo. Esta capacitación en línea es gratuita y proporciona buenos conocimientos básicos.
8. Realice **capacitaciones periódicas sobre estrategias de retención de donantes** para su personal de recolección de sangre, incluyendo lo que pueden decirle al donante antes, durante y después de la donación de sangre.
9. **Obtenga retroalimentación sobre la experiencia de los donantes**, ya que no puede mejorar lo que no puede medir. Hágalo a través de una simple encuesta, o pida a grupos de donantes que le digan lo que les gustó o no de su experiencia. Aprenda de esto.
10. Si es necesario, implemente estrategias **dirigidas a familiares altruistas y donantes de reemplazo** que hayan obtenido resultados negativos para infecciones transmisibles por transfusión (ITT) en su donación de sangre, para invitarlos a regresar como donantes de sangre voluntarios regulares. Comuníquese con GAP para obtener más información.

[1] van Dongen A. Easy come, easy go. Retention of blood donors. *Transfus Med.* 2015 Aug;25(4):227-33. doi: 10.1111/tme.12249.

**Acceda al sitio web de GAP para obtener más recursos o comuníquese con nosotros si tiene alguna pregunta.**



**Global Advisory Panel**

on Corporate Governance and Risk Management of Blood Services in Red Cross and Red Crescent Societies

