



## PROGRAMA TALLER DONACIÓN Y PROMOCIÓN DE SANGRE Santiago 06 de Mayo, 2026

Hotel MR, Avenida Pedro de Valdivia 164, Providencia

Organiza: Capítulo Chileno de Medicina Transfusional de la SOCHIHEM: 1995-2026

“31 años trabajando para el progreso de la Medicina Transfusional en Chile”



### *"Del Donante de reposición al Donante Voluntario: Liderando el Cambio hacia la Donación 100% Altruista"*

#### **Destinatarios**

Equipos de servicios de sangre: personal técnico y profesional, equipos de convocatoria y call center, responsables de colectas externas, promotores comunitarios, donantes y referentes de gestión.

#### **Objetivo General del taller:**

Sensibilizar y capacitar a los equipos de servicios de sangre en Chile para implementar estrategias de promoción y convocatoria basadas en la calidad, transitando del modelo de reposición al voluntariado habitual para garantizar la seguridad transfusional.

#### **Módulo 1: El Espejo de Nuestra Realidad**

Sra. Ana Jara, Coordinadora del Programa Nacional de Sangre Chile

12:00 a 12:30

Tema: Radiografía de la Donación en Chile: ¿Dónde estamos y por qué cambiar?

## Módulo 2: Crónica de una Transformación

Dra. Silvina Kuperman, 12:30 a 13:30

Tema: *Un modelo de donación voluntaria y el engranaje de la calidad: del colapso operativo a la excelencia sostenible*

### Parte A: La Revolución del Hospital Garrahan

- **El Punto de Quiebre:** Relataremos cómo el Garrahan pasó de un modelo de reposición caótico (donde las familias buscaban donantes desesperadamente en pasillos) a ser el primer hospital público en Argentina con 100% de donación voluntaria.
- **La Transformación:** No fue un milagro, fue un cambio de diseño. Se eliminó la exigencia de donantes a los padres para que pudieran enfocarse en el cuidado de sus hijos.
- **Aprendizajes Maestros:**
  - *La sangre no debe esperar al paciente:* El hospital sale a la calle (colectas externas).
  - *La "Casa del Donante":* Crear un espacio fuera del entorno hospitalario que no huela a "enfermedad", sino a "solidaridad".
  - *El trabajo con promotores comunitarios de la donación de sangre.*

### Parte B: El Engranaje de la Calidad

- **Evaluación de Necesidades:** Utilizar la planificación para evitar el desabastecimiento. No se pide sangre de manera "reactiva", se convoca según la demanda real de los componentes.
- **La Calidad como Estrategia de Fidelización:** Diseño de la experiencia del Donante desde la convocatoria hasta su atención y seguimiento.
- **Equipos:** La importancia de tener personal capacitado, donación de sangre en la comunidad – promotores comunitarios.

13:30 a 14:00

*Coffe break*

## Módulo 3: El Arte de Conectar con la comunidad para convertirlos en donantes de sangre

Lic. Ana lucia Cabezas

14:00 a 14:50

### 1. Tema: Comunicación Estratégica: De Donante de Primera Vez a Donante Habitual.

- **El Mensaje:** Dejar de pedir "sangre para el paciente X" y empezar a comunicar "solidaridad ciudadana".

- **Educación a la Comunidad:** Cómo derribar mitos en terreno.
- **Estrategia de comunicación para unas redes más humanas**

## 2: El Arte de Recibir y Retener

Tema: **Hospitalidad de Excelencia: Estrategias de Fidelización Cara a Cara.**

Este módulo se enfoca en que cada interacción durante la donación sea una oportunidad de fidelización.

- **La Experiencia del Donante:** El "Momento de la Verdad": Desde que el donante cruza la puerta hasta que recibe su refrigerio. Identificación de puntos de fricción.
- **Comunicación No Verbal:** La importancia de la comunicación y del contacto visual, la sonrisa y el lenguaje corporal del técnico y administrativo. Un ambiente acogedor reduce la ansiedad.
- **El Vínculo Humano:** *atención al donante, no solo es técnicas de punción.*
- **La calidad es el trato:** si el proceso es excelente, el donante vuelve. Conectar – inspirar – acompañar - agradecer.

**Cierre del Taller: "El Compromiso de Mañana"**

**Lic. Ana lucia Cabezas**

14:50 a 15:40

Cierre de la Jornada