
Aportes de la donación altruista durante la crisis sanitaria en Chile

Dra. Cristina Martínez V.

Directora

Centro de Sangre Concepción

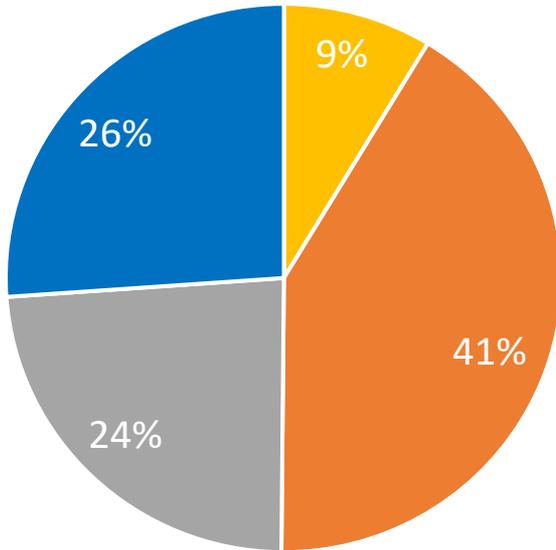
*Solos podemos hacer muy poco,
Juntos podemos hacer Mucho.*



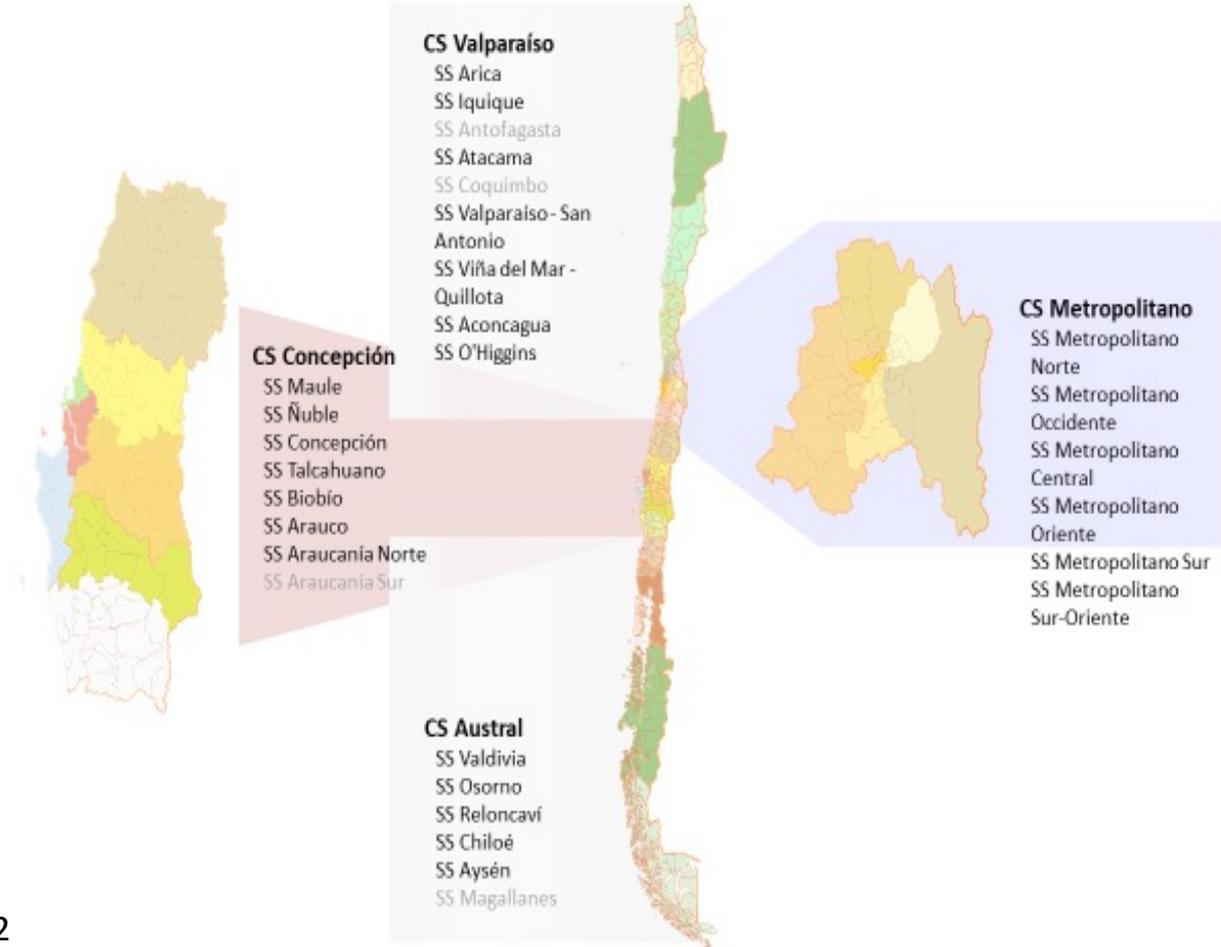
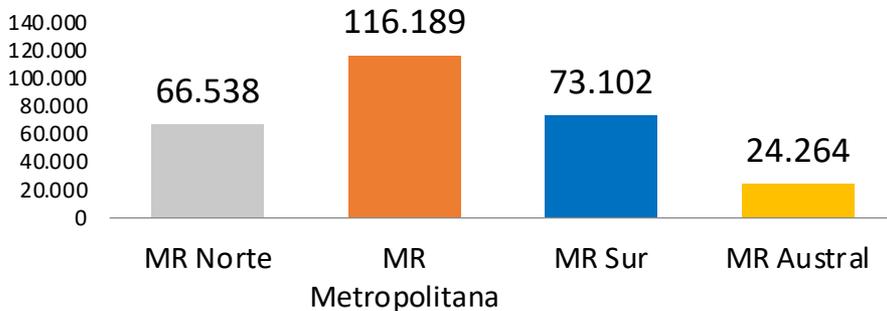
Helen Keller

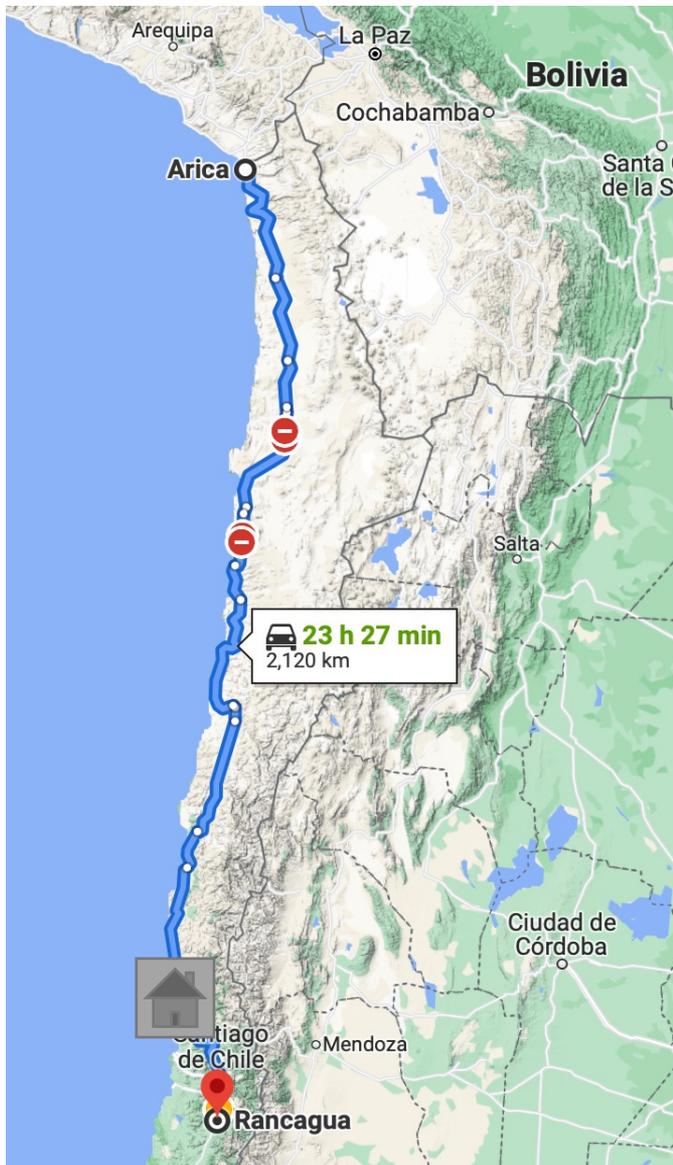
Centros de Sangre en Chile

Donaciones por Centro de Sangre 2019



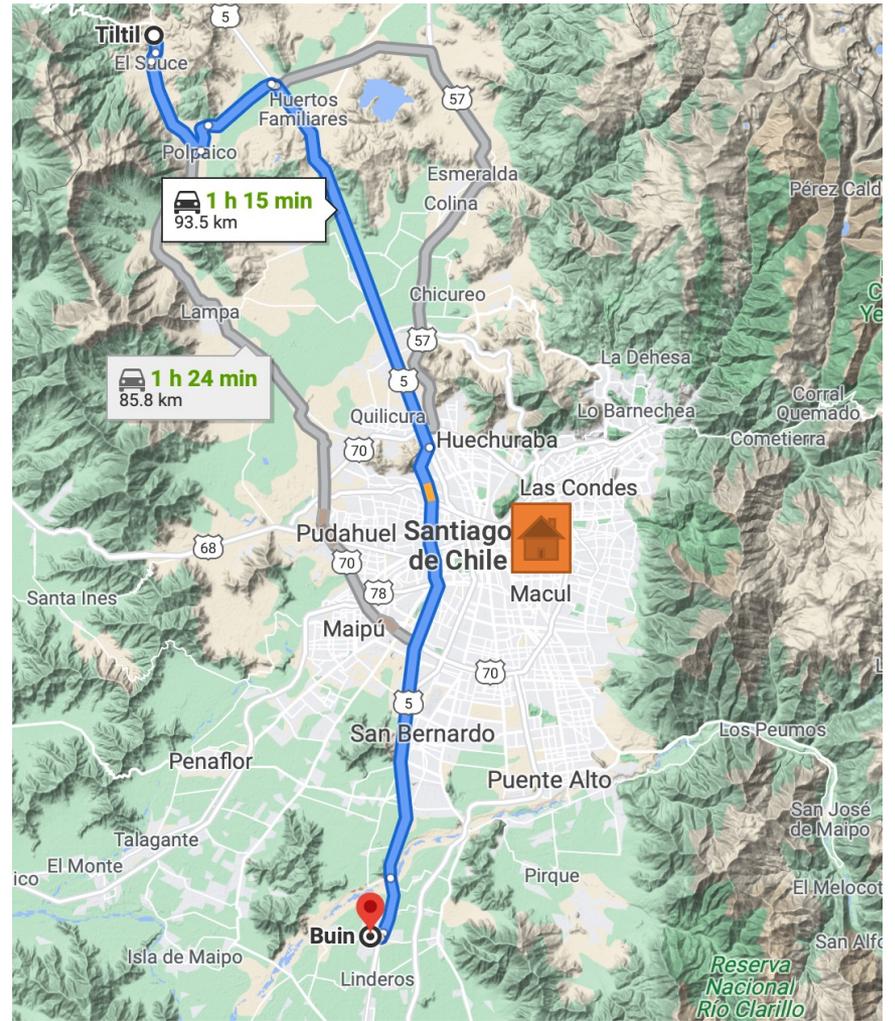
- MR Austral
- MR Metropolitana
- MR Norte
- MR Sur





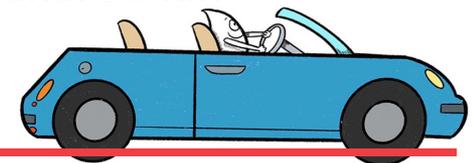
Centro de Sangre Valparaíso

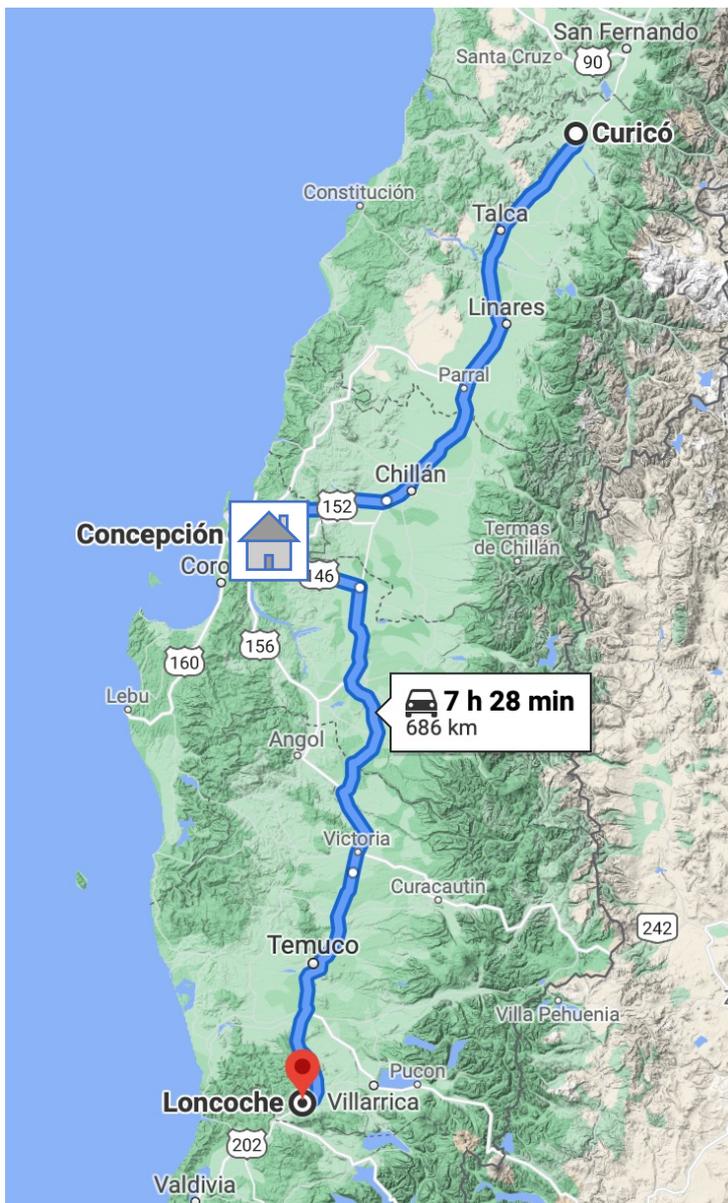
Macrored Norte: 2.120 Km



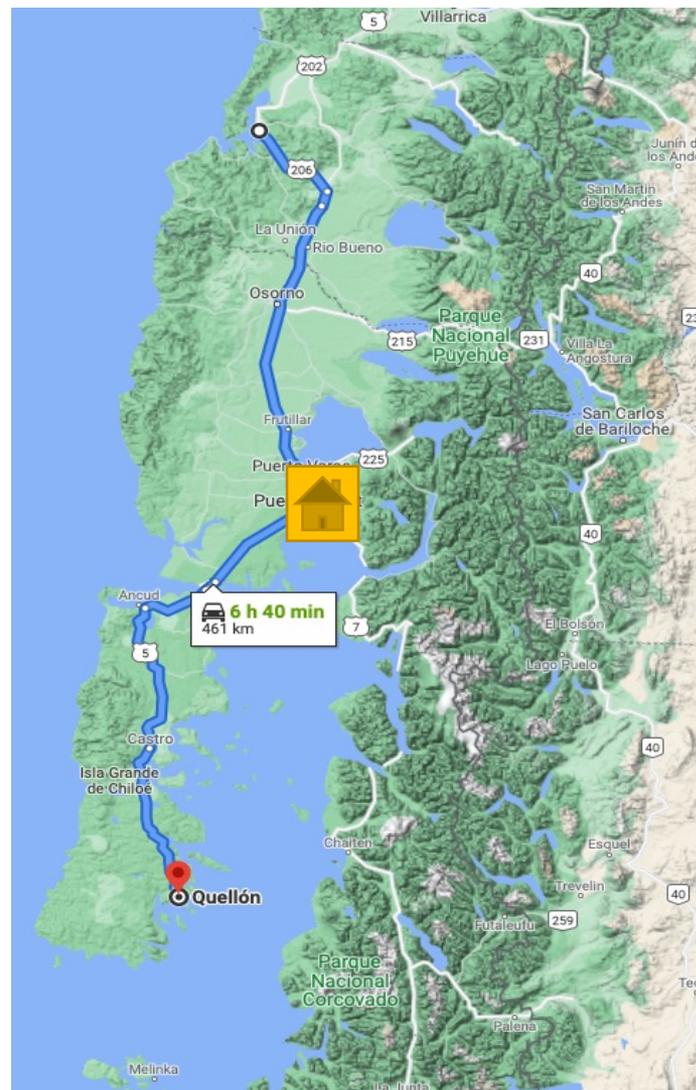
Centro de Sangre Metropolitano

Macrored Metropolitana: 90 Km





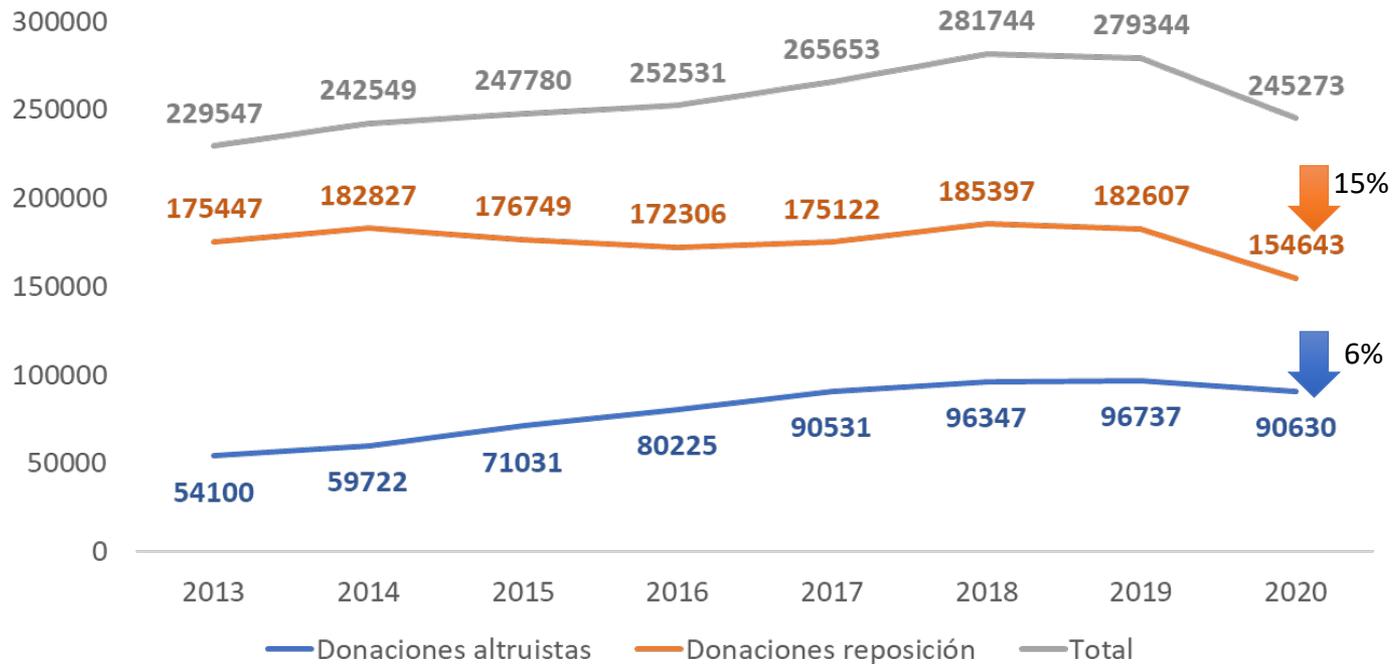
Centro de sangre Concepción
 Macrored sur: 686 Km



Centro de Sangre Austral
 Macrored Austral: 461 Km



Donaciones Chile 2013 - 2020

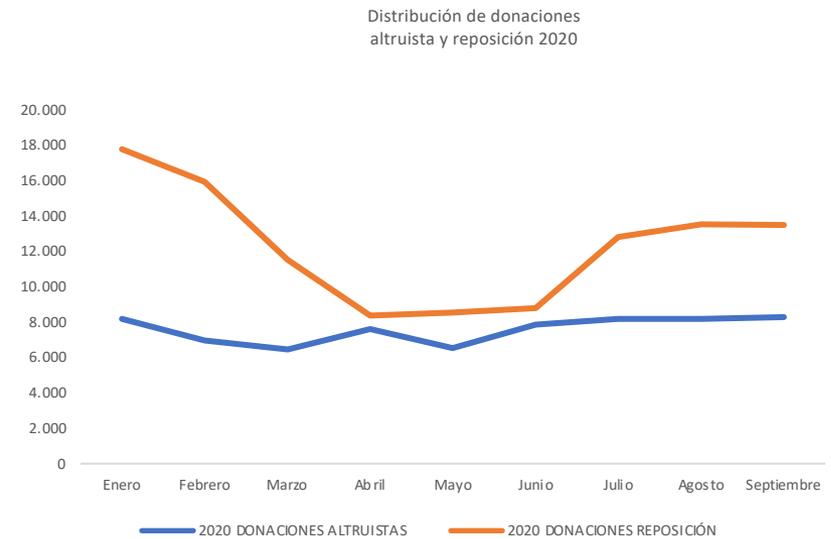
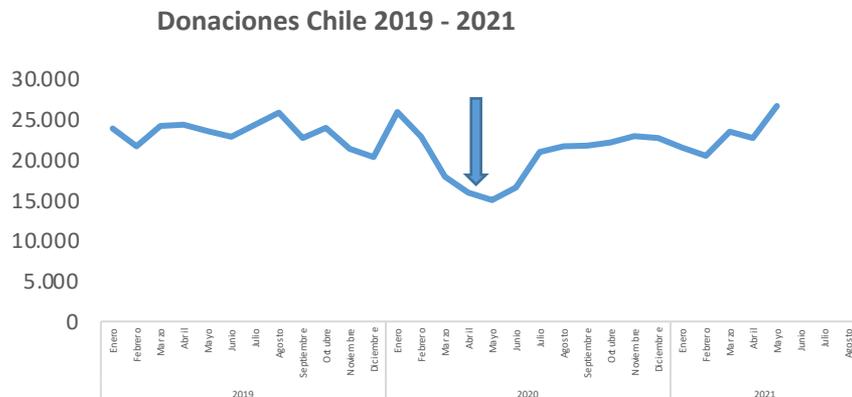


Periodo 2013 a 2019 donaciones altruista aumenta en un 79% y la donación de reposición un 4%.

Periodo 2019 a 2020, caída de las donaciones altruista un 6% y donación reposición 15%.

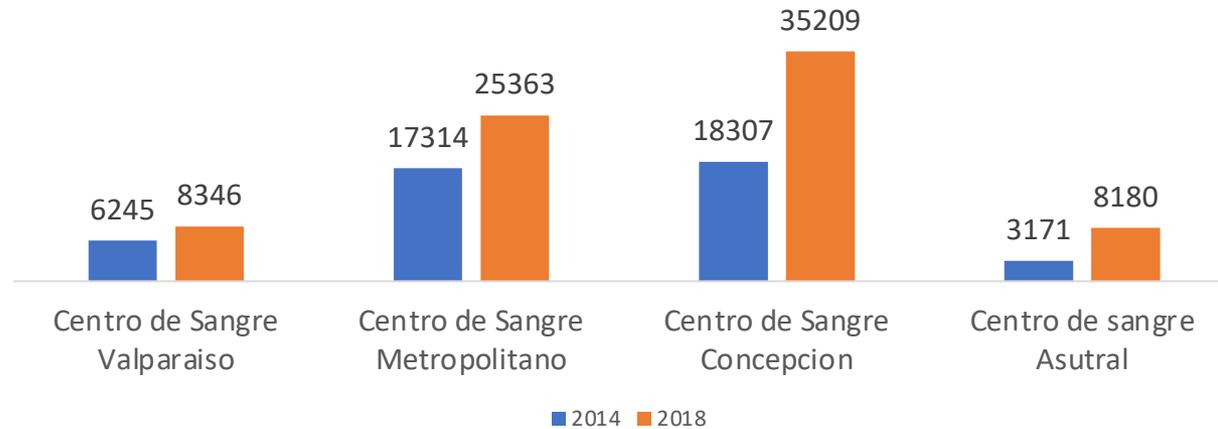
Impacto de la pandemia sobre la donación de sangre en Chile

Durante la pandemia las donaciones totales cayeron en un 12% en el país y la donación familiar en un 15% con un descenso grave entre los meses de abril y junio del 2020.



El contar con planes de marketing y ficheros de donantes en las casas del donante y varios sitios intrahospitalarios para contacto de donantes altruistas, ayudo a enfrentar la grave caída de la donación los meses de abril a junio.

Impacto del agendamiento para el crecimiento de la donación altruista y su importancia durante la pandemia en Chile

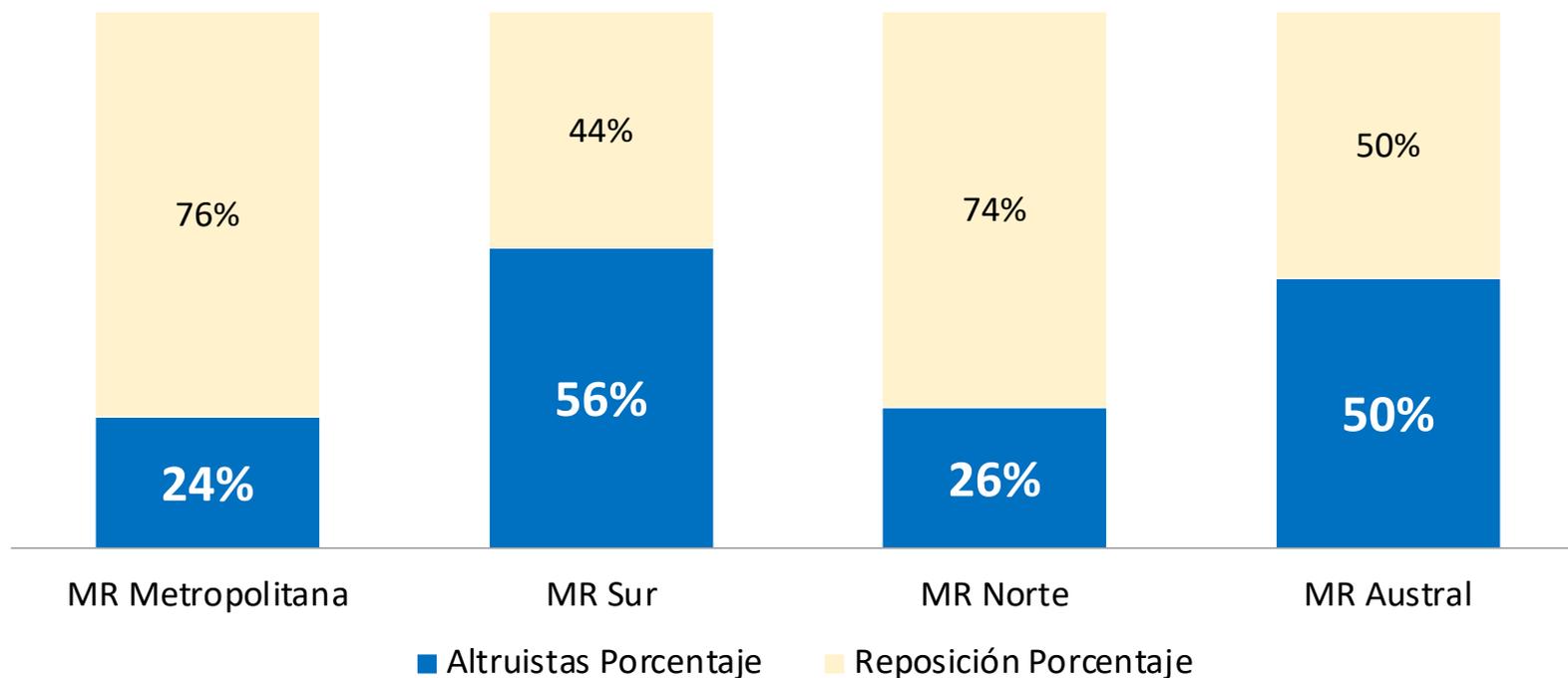


Desde el año 2015 las Casas del Donante y un alto número de sitios fijos de atención intrahospitalarios, han ido implementando un sistema de agendamiento que permite otorgar una mejor atención al donante y optimizar los recursos existentes, favoreciendo el aumento de la donación altruista en los cuatro centros.

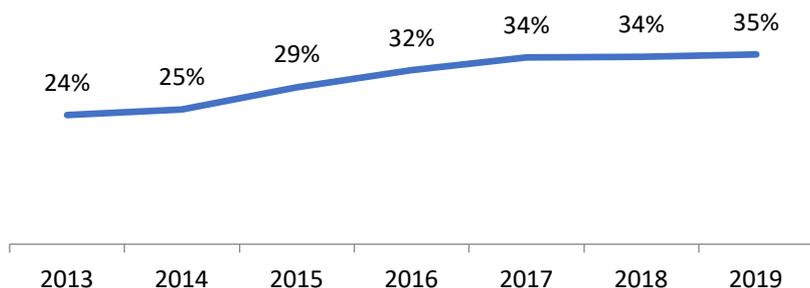


El trabajo previo con acciones de agendamiento en las macroredes, facilito instalar el aforo y distanciamiento entre los donantes y personal en los sitios de colecta.

Donaciones altruistas en el país y por Centro de Sangre. 2019

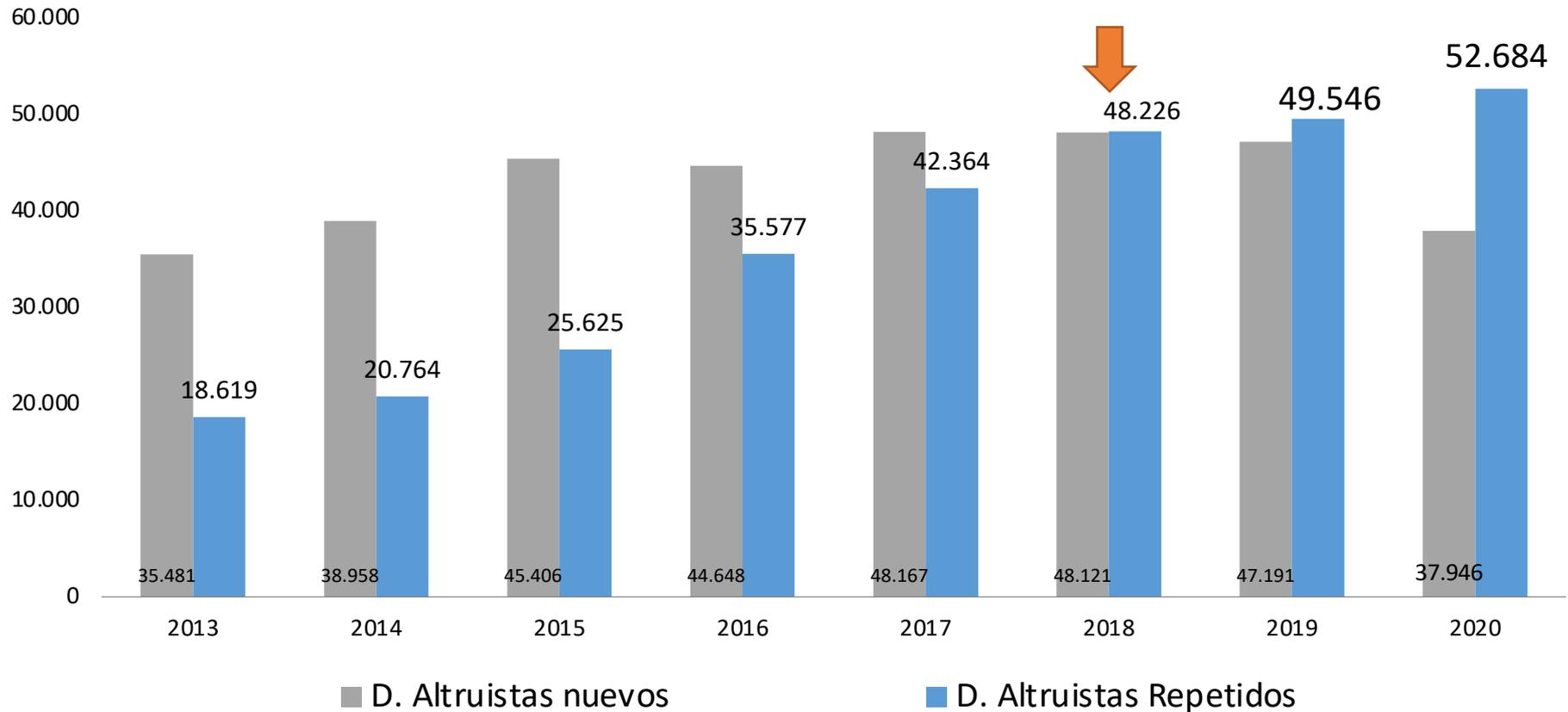


% de Donaciones altruistas en Chile 2013 a 2019



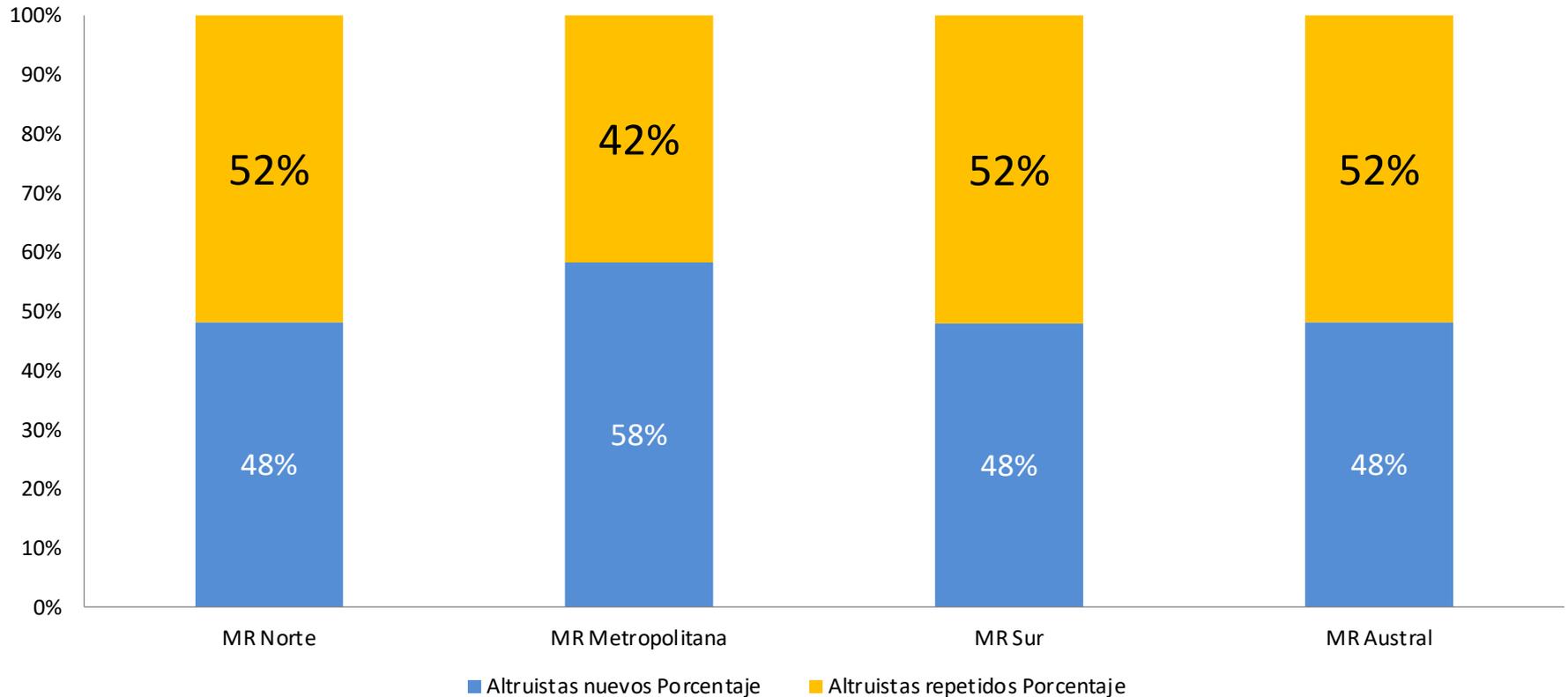
Al año 2019, el país tiene un 35% de donación altruista, con diferentes desarrollos en las macroredes

Influencia del Marketing social en la fidelización de los donantes altruistas en Chile



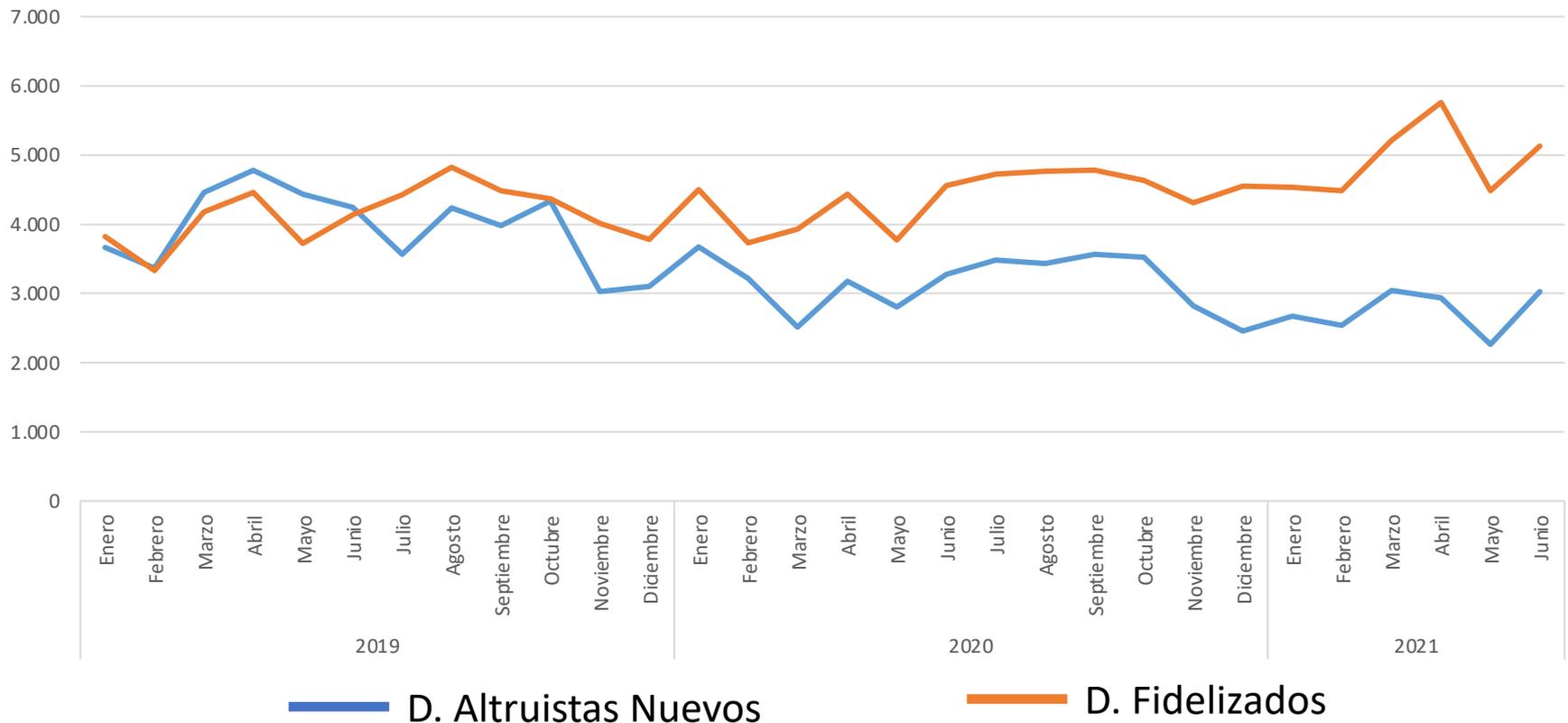
Crecimiento sostenido de los donantes altruistas fidelizados, y desde el año 2018 hay más donantes fidelizados que donantes nuevos, que se mantiene pese al estallido social y la pandemia.

Influencia del Marketing social en la fidelización de los donantes altruistas en Macroredes. 2019



Al año 2019, el marketing social ha favorecido una fidelización del 42 al 52% de los donantes altruistas en las cuatro macroredes.

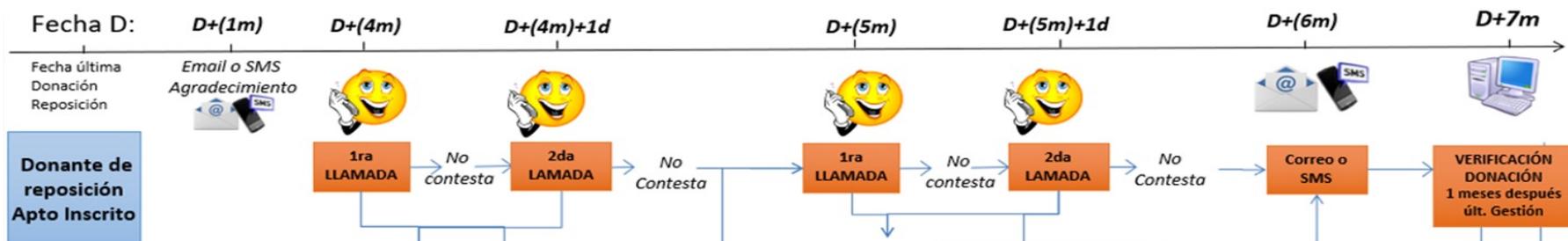
Donantes altruistas nuevo y fidelizados Chile 2019 -2021



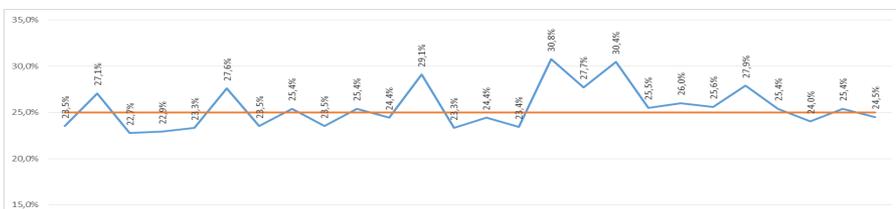
Los donantes altruistas fidelizados, continúan aumentando en el periodo 2019 – 2021, mientras que los donantes altruistas nuevos tienden a disminuir.

Proyecto de conversión de donantes familiares en Altruistas.

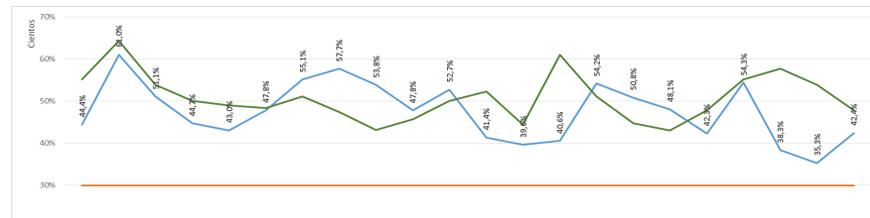
Al año 2019 los cuatro centros cuentan con un plan de contacto.



% donante familiar que donan como altruista



% Porcentaje de fidelización de donantes familiares convertidos.



Resultados en Casa del Donante "Dr. Alain Beauplet",

El 25% de los donantes familiares hicieron una donación altruista en los siete meses siguientes.

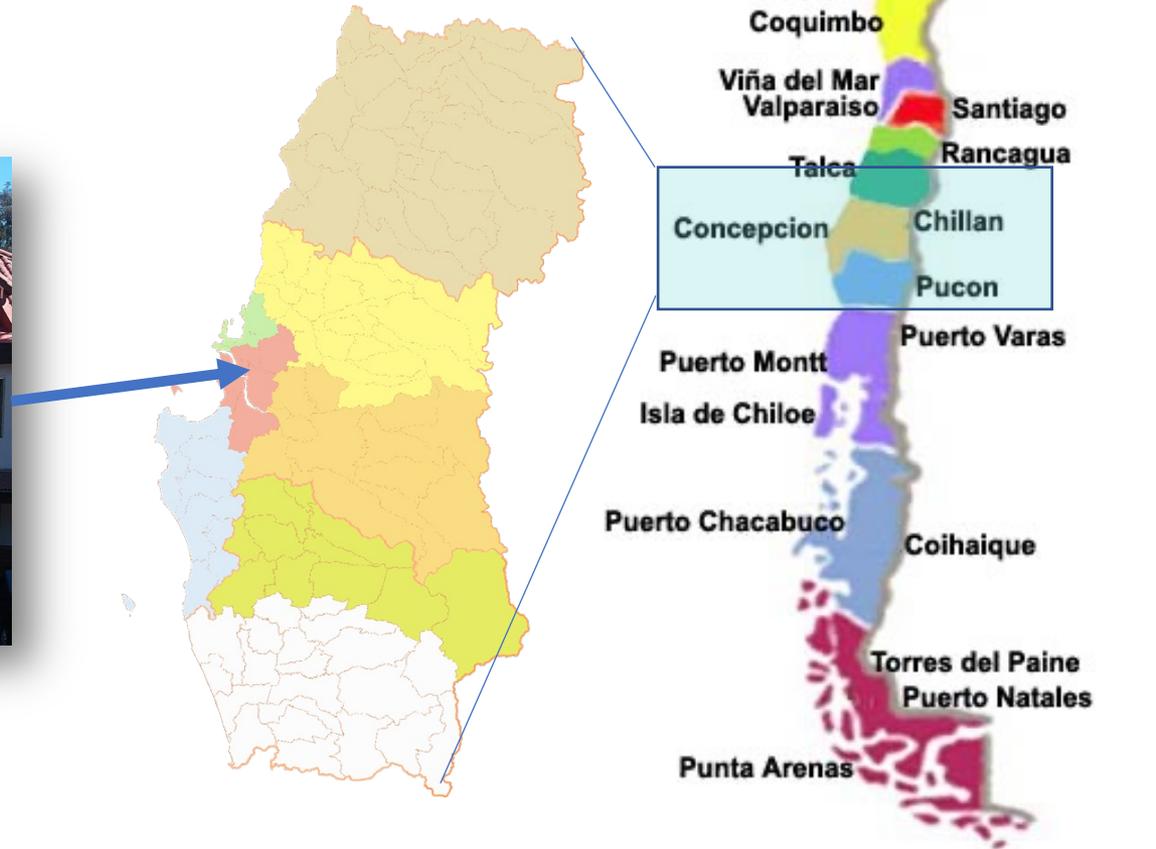
El porcentaje de fidelización es sobre del 30% en los donantes familiares convertidos al año después de su donación de reposición.

Se confirma el supuesto plan de acción del año 2015.

Centro de Sangre Concepción - Macrored Sur

- Comprende los servicios de salud de Maule, Ñuble, Biobío, Concepción, Talcahuano, Arauco, Araucanía Norte, territorio en que habitan 3.300.000 personas.
- Abastece a 25 hospitales públicos y privados.

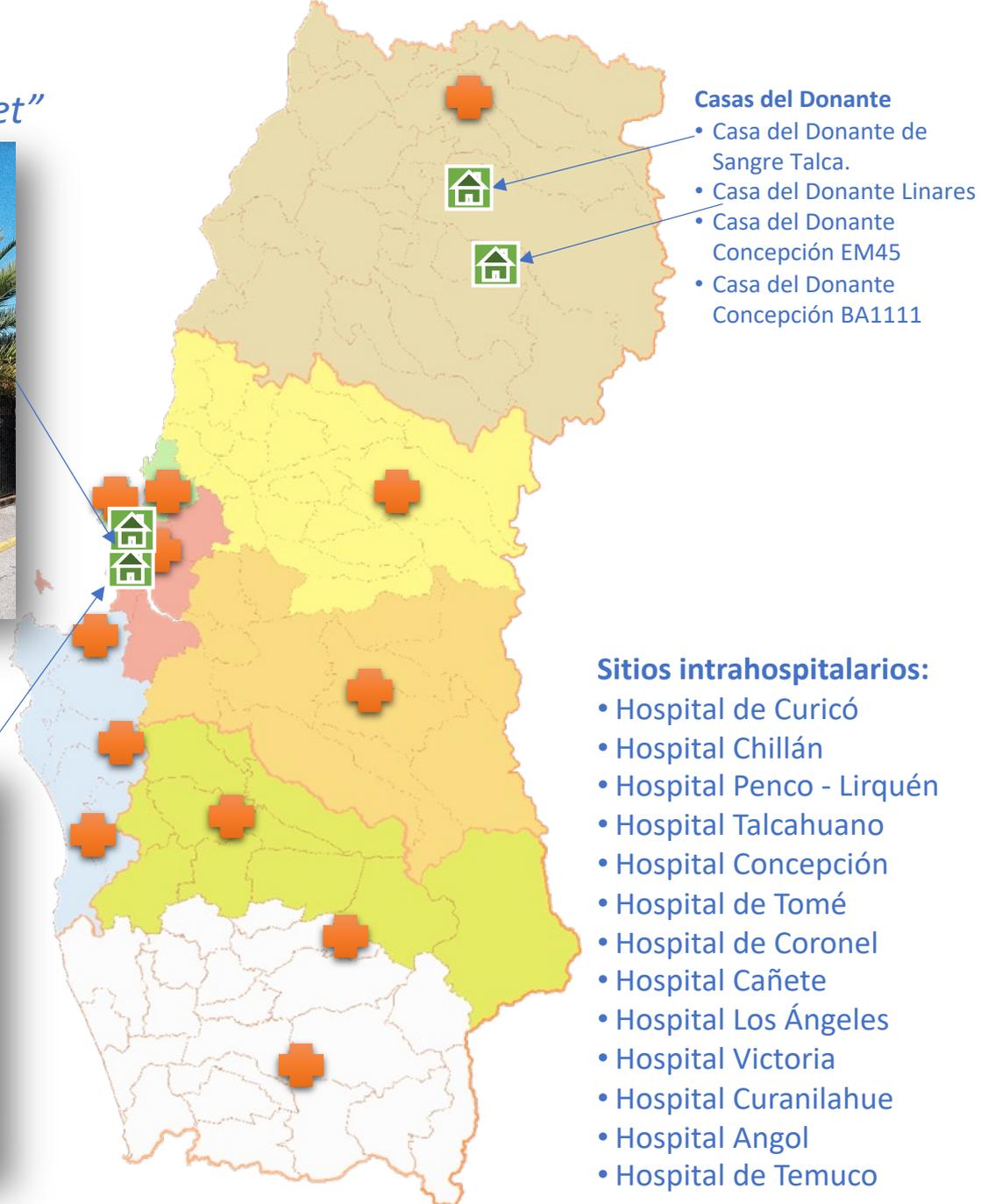
Centro de Sangre Concepción



Casa del donante "Dr. Alain Beauplet"

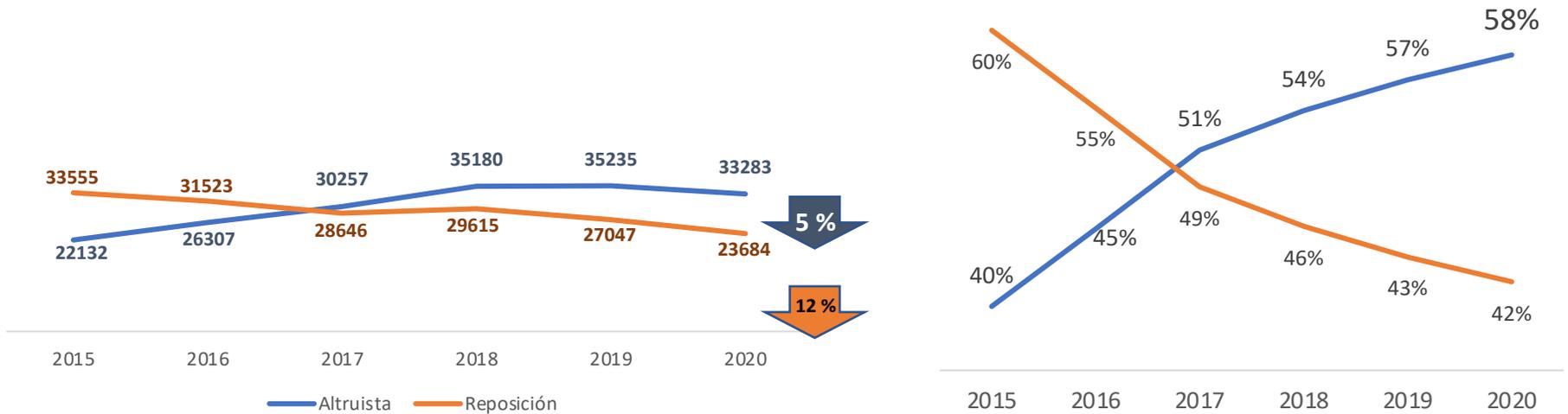


Casa del donante Barros Arana



Impacto de la pandemia sobre la donación de sangre en la Macrored Sur

Donaciones altruistas y reposición 2015 - 2020 Macrored Sur

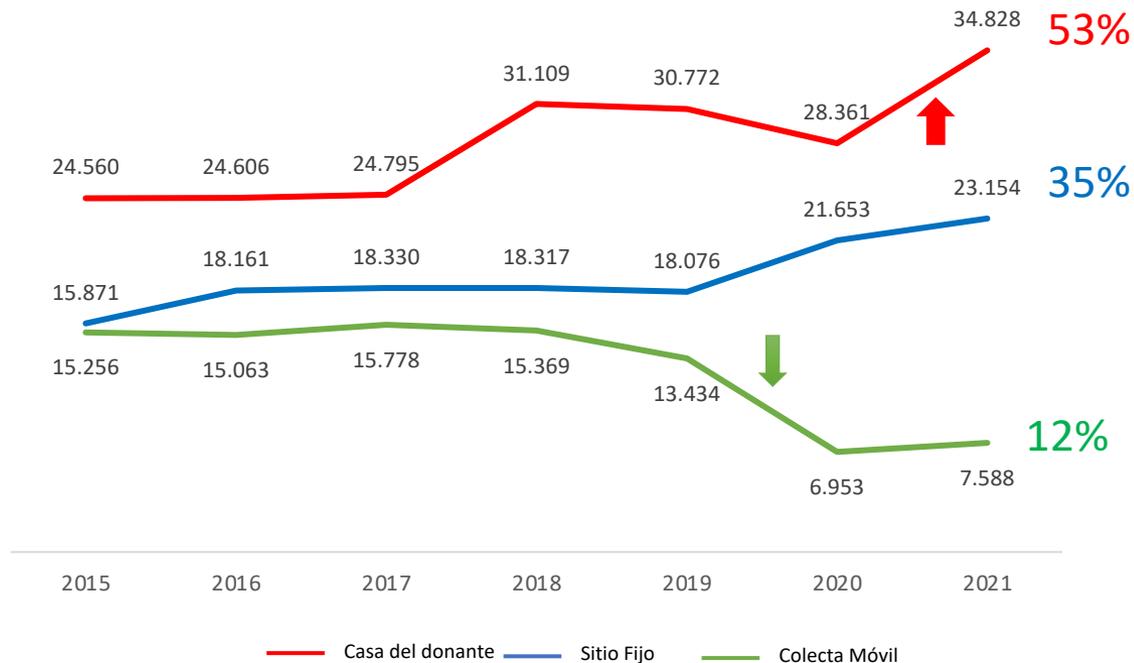


En la macrored sur la caída de la donación de reposición fue de un 12% y la donación altruista sólo disminuyó en un 5%.

Debido a que las donaciones altruistas alcanzaban un 57% el año 2019, el impacto de la crisis fue menor respecto a la situación nacional.

Distribución donaciones por sitios de atención Centro de Sangre Concepción - Macrored Sur

La crisis social en el 2019 y la pandemia llevaron a una importante disminución de las donaciones en la colecta móvil, lo que reactivamente impulso el crecimiento de las donaciones especialmente en las casas del donante y en menor cantidad en los sitios fijos en el 2021.

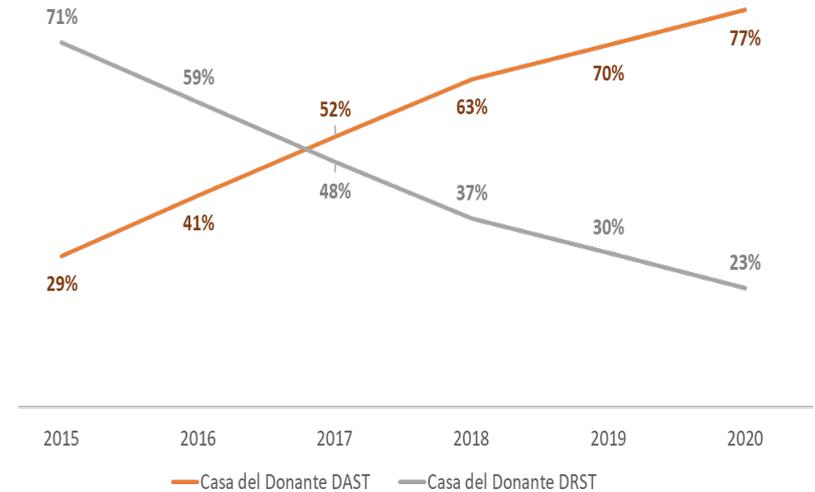
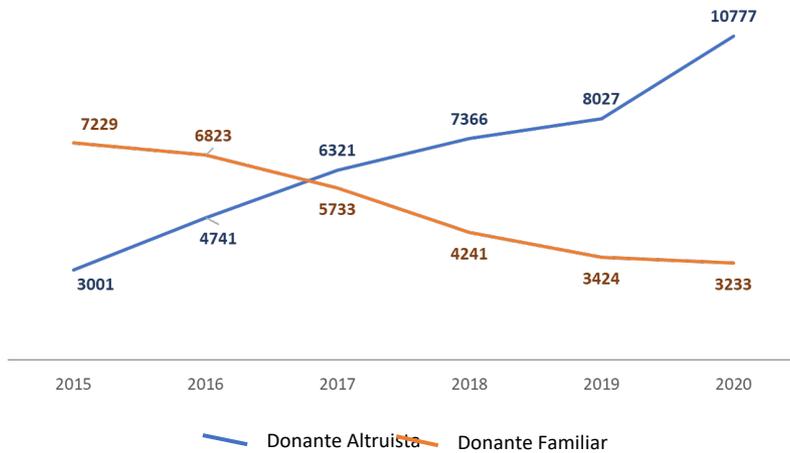


La necesidad de aumentar las donaciones y el impedimento de poder aumentar la oferta de colecta por el aforo en los sitios fijos de donación, potencio a la apertura de una segunda casa del donante en Concepción, una casa en Linares y nuevos sitios intra-hospitalarios

Donaciones altruistas y familiares años 2015 - 2020

Casa del Donante "Dr. Alain Beauplet", Concepción

La ciudad de Concepción se inició como centro piloto del programa de conversión de donantes familiares a donantes altruistas y fidelizados en el año 2015.



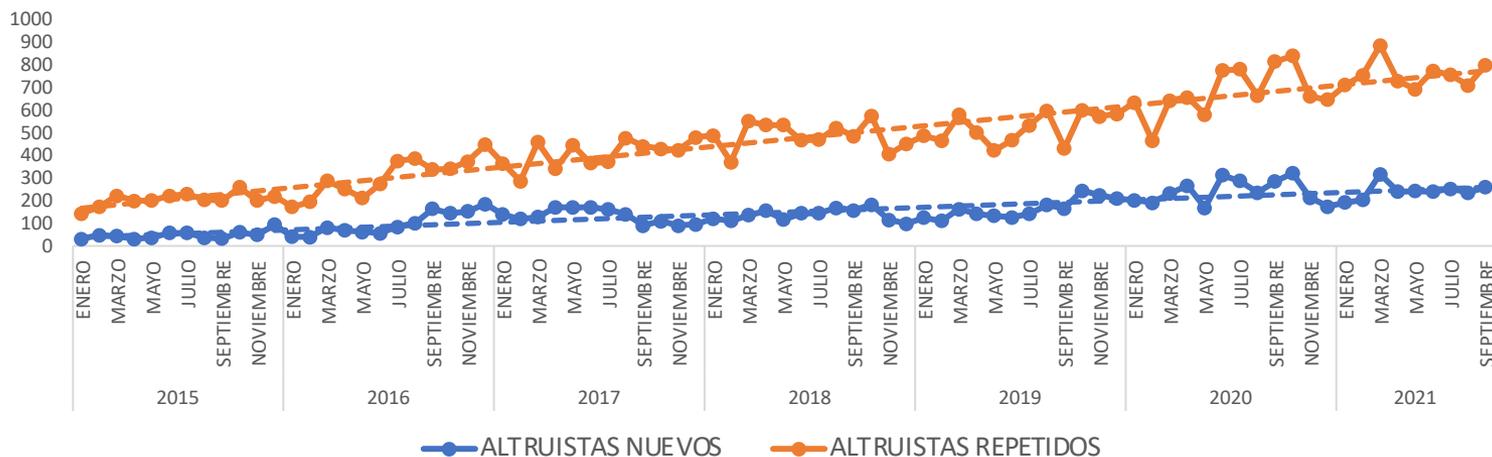
La donación altruista en la casa del donante "Dr. Alain Beauplet". muestra un alza sostenida, no fue afectada ni por el estallido social en Noviembre de 2019 ni por la pandemia ya que se sustenta en un alto porcentaje de donantes altruistas fidelizado.

Estrategias Utilizadas:

- Plan de contacto que incorporo al 100% de los donantes en tiempo de donar (convertidos-Altruistas y familiares)
- Encuesta de satisfacción al 100% de los donantes
- Plan 1+1 (cada donante recomienda un amigo para que sea contactado por el call center)

Donaciones altruistas nuevas y repetidas

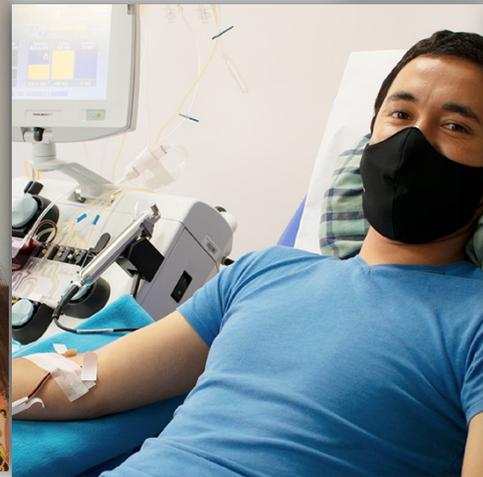
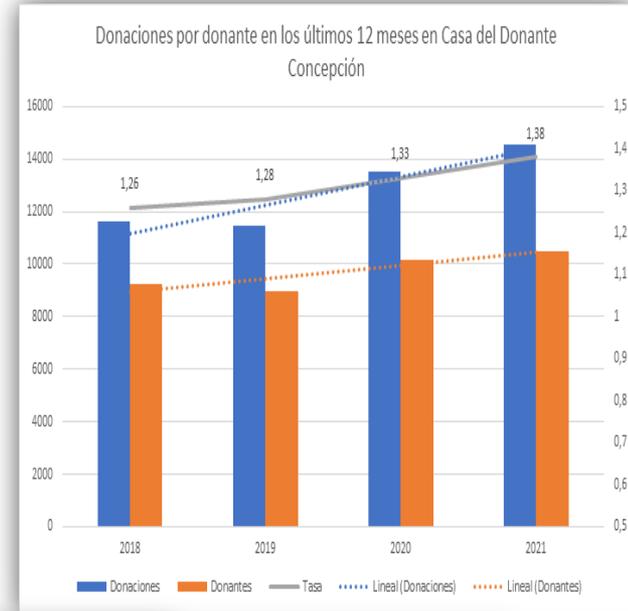
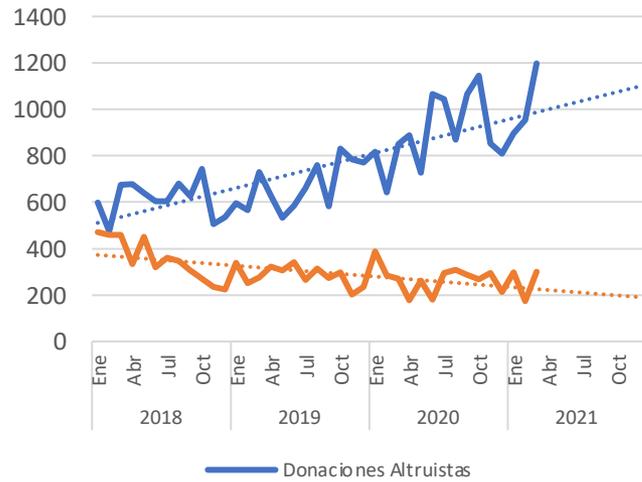
Casa del Donante "Dr. Alain Beauplet", Concepción 2015 - 2021



- Uso del fichero de donantes,
- actividad del call center
- Uso de Redes Sociales,
- Seguimiento y evaluación de indicadores mensuales.



Alza del numero de donaciones anuales por donante, Casa del Donante "Dr. Alain Beauplet", Concepción 2015 - 2021





La participación de todos los funcionarios ha sido fundamental en las actividades de fidelización de los donantes durante la pandemia.

CONCLUSION

- Chile con un 34% de donación altruista al 2019 tuvo problemas de abastecimiento, en las ciudades con mayor demanda
- La macrored sur, con 56% pudo amortizar la caída de las donaciones, pero debió reforzar actividades de marketing. La ciudad de Concepción, con un 70% de donación altruista y un plan de marketing ya instalado, logró el número de donaciones más alto de su historia, pudo cubrir su demanda y apoyar a otras ciudades.
- La pandemia nos ha mostrado la necesidad de aumentar la donación altruista, es deseable un 70%
- Existe una propuesta de aumentar la donación altruista a 5 años:
 - Centro de Sangre Valparaíso: de 26 % a 50%
 - Centro de Sangre Metropolitano: de 24% a 40%
 - Centro de Sangre Concepción: de 56% a 70%

CONCLUSION

- Se visualiza aumentar las donaciones en los sitios fijos intrahospitalarios y las casas del donante además de implementar 100% de agendamiento y técnicas de marketing en colectas móviles.
- Contar con un Fichero de donantes y estrategias de marketing social consolidadas permitió acceder a un número significativo de donantes fidelizados que respondieron, para nuestra sorpresa, rápidamente a los llamados superando el miedo al contagio y el miedo a desplazarse durante la cuarentena.
- Hemos visto el valor de trabajar unidos, contar con un equipo con capacidad de adaptación. Pese a las dificultades, se pudo dar apoyo a los lugares que en algún momento presentaron mayor penuria por diversas circunstancias.

CONCLUSION

- El contacto permanente con los profesionales del EFS ha sido muy valioso. Nos ha permitido tener una mejor visión del futuro inmediato durante la pandemia, nos permitió implementar con antelación medidas para los sitios de atención de donantes y adelantarnos a los nuevos escenarios de la pandemia.

Que todos vayámos juntos,

Que nadie se quede atrás,

Que todos tengan todo,

Que a nadie le falte nada.

Proverbio Aymara

