
Acciones específicas de comunicación y de Marketing

Dr. Felipe Gigoux L.

Centro de Sangre Concepción

Departamento de Marketing y RRPP

Comunicaciones en pandemia

Marzo 2020, Definiciones estratégicas:

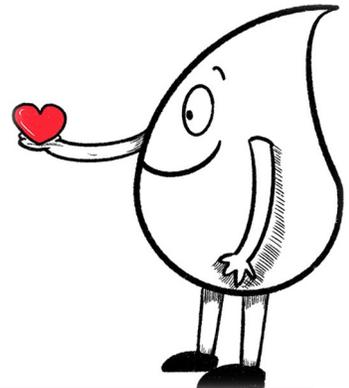
- **Evitar al máximo el tono alarmista de la comunicación**, exacerbando la importancia del altruismo y la solidaridad.
- Generar **confianza** en los donantes actuales y potenciales respecto de las medidas de seguridad.
- Desarrollar la comunicación por **medios digitales**, principalmente cuando se registraran una bajas en las donaciones.



Comunicaciones en pandemia

Objetivos Específicos:

- Difundir las medidas de **bioseguridad implementadas** para COVID-19, así transmitir Confianza a los donantes.
- Cambiar la imagen de la donación de sangre hacia una **causa positiva**.
- Posicionar a la donación de sangre altruista como una **causa relevante, urgente y necesaria**.
- Generar una **identidad visual** de la donación que sea reconocible.



Etapa 1: Informar la Urgencia y dar confianza.

Marzo a Junio 2020: Campaña informativa sobre donación en contexto de COVID.

- **Activación RRSS:** Exclusión por viajes al extranjero, No demos la mano, Protocolo COVID, Certificado para asistir a donar.
- **Email:** En el mes de marzo, mayo y junio a todos los donantes de los últimos 24 meses.



centrodesangrevalparaiso
Valparaíso

5 RAZONES PARA DONAR SANGRE

Porque la sangre es un tejido líquido que no se puede fabricar.

Por solidaridad, altruismo y generosidad.

Porque con una sola donación puedes salvar 3 vidas.

Porque hay alguien que lo esta esperando.

Porque te conviertes en un héroe en tan solo unos minutos de tu tiempo.

proyectodarvida

5 raisons de donner du sang



MILICIONADO SUPLENTE DE MEDICINA TRANSFUSIONAL
CENTRO DE SANGRE CONCEPCION

Algunas medidas adoptadas para que tu DONACIÓN SEA TAN SEGURA COMO SIEMPRE:

- ▶ **Exclusión de 28 días** para donantes que presenten contacto cercano con un **paciente diagnosticado**. El mismo período aplica para quienes se recuperen de la enfermedad.
- ▶ **Habilitamos un ESPACIO DE ESPERA Y SEGURIDAD:**
 - Allí te pediremos lavar tus manos con **alcohol gel**.
 - Te solicitaremos **información relevante**.
 - **Controlaremos tu temperatura** y se te indicarán las medidas de seguridad básicas.
- ▶ Considerando la importancia de las superficies:
 - Te entregaremos un **lápiz** que usarás en todo el proceso.
 - **Prohibimos el uso de teléfono celular** en pre-donación, extracción y post donación.
 - **Higienizamos permanentemente**, como siempre, cada espacio de circulación, espera y extracción.

@DONASANGRE_CONCEPCION

Quelques mesures prises pour rendre votre don aussi sûr que jamais

Etapa 2: Diferenciación y reforzar la solidaridad

Mayo 2020: Foco en la donación positiva. El uso de colores fuertes y amigables e ilustraciones más emotivas responde a la necesidad de diferenciarse de un contexto más bien pesimista y donde predominaba el miedo.



Conce continue de faire un don

...Sans oublier le masque

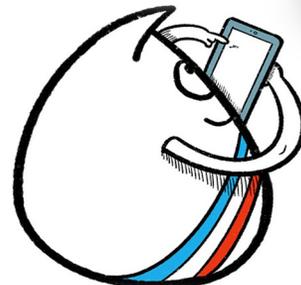
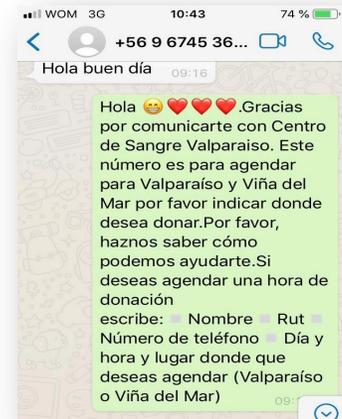


Ne nous serrons pas la main, mettons nos bras

Herramientas de Marketing: Agendamiento

Iniciado desde el 2017 en Casas del donante, se logro **implementar en el 100% de los sitios de atención de donantes** y durante la pandemia se implemento **en todas las colectas móviles.**

- Refuerzo de la necesidad de implementar sistemas de agendamiento.
- Posibilidad de **agendar vía RRSS y Whatsapp.**
- Acciones de confirmación de agendamiento.



Herramientas de Marketing: Agendamiento

Acciones de refuerzo para el agendamiento y recuperación de no asistentes.

Día previo

Llamada
Confirmar

email

Día de Agenda

SMS

Día siguiente

SMS
Agradecimiento

Certificado de Cita

Encuesta pre donación

Le esperamos en Enrique Molina 45 para su donación de sangre este "Día" "DD/MM" a las "HH:MM". Info importante -> bit.ly/DON4S4NGR3

Muchas gracias por tu donación de sangre. Consulta tus datos y sigue en contacto con la donación altruista en <http://bit.ly/qr4c14s>

CITA PARA DONAR SANGRE

El portador es un Donante Altruista de sangre. Se solicita dar las facilidades para poder acudir a su cita para donación.

NOMBRE: Nombre Apellido Apellido, RUT: [RUT]

DÍA: [DD] de [mes] **A LAS:** [HH:MM] hrs.

LUGAR: Enrique Molina 45, Concepción

Los sitios de atención de donantes están autorizados por el Ministerio de Salud para funcionar, incluso con medidas de confinamiento, al igual que los establecimientos médicos y hospitales.

Los donantes de sangre son vitales y esenciales para continuar con la atención de pacientes.

Atentamente,

DRA. CRISTINA MARTINEZ VALENZUELA
DIRECTORA
CENTRO DE SANGRE CONCEPCION
SERVICIO DE SALUD CONCEPCION
MINISTERIO DE SALUD

Le recordamos que, por motivos de bioseguridad, no está permitido el ingreso de acompañantes a la Casa del Donante, además le solicitamos llegar a la hora indicada.

Certificado personal e intransferible, válido para el día y hora señalada.

Consultas: +56 41 272 39 28 |

DOCUMENTO DE PREPARACIÓN PARA LA ENTREVISTA PRE DONACIÓN

Si lo desea puede imprimir este cuestionario para agilizar su proceso de donación, en caso contrario el día de la donación le entregaremos este mismo documento para contestarlo de manera presencial

Cada una de las preguntas de este cuestionario es importante, tanto para su salud como para la de quienes recibirán su sangre.

La seguridad de los pacientes depende de la honestidad y exactitud de sus respuestas; esto puede significar que algunos criterios impliquen que usted done su sangre.

Si usted no está seguro(a) sobre alguna respuesta, encierre en un círculo el casillero "NO SÉ" para que la pregunta sea analizada durante la entrevista.

La información que usted entregue es CONFIDENCIAL y está bajo secreto médico.

Usted puede retirarse libremente en cualquier etapa de la donación si lo desea. Su decisión será respetada sin consecuencias para usted.

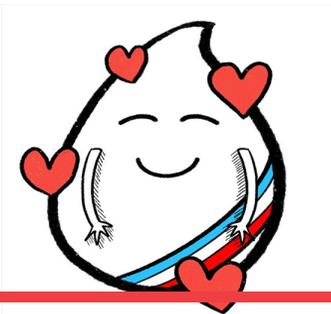
*** Nunca intente donar su sangre con el objetivo de hacerse el examen del VIH. El médico o el profesional le dirán donde dirigirse para ello.**

¿Por qué le hacen preguntas sobre su estado de salud? Para buscar enfermedades o medicamentos que pudieran contraindicar la donación, por su salud y la del receptor

A.- ESTADO DE SALUD Y OTRAS CONDICIONES PARA PODER DONAR SU SANGRE			
1. ¿Se siente bien de salud para donar sangre?	SI	NO	NO SÉ
2. ¿Durmíó al menos 5 horas hoy?	SI	NO	NO SÉ
3. ¿Ha ingerido alimentos el día de hoy?	SI	NO	NO SÉ
4. Usted:			
A. ¿Ha consultado a un médico en los últimos 6 meses?	SI	NO	NO SÉ
B. ¿Se ha realizado exámenes (de sangre, radiografías, etc.) en los últimos 6 meses?	SI	NO	NO SÉ
C. ¿Ha tomado medicamentos (incluyendo los que toma todos los días)?	SI	NO	NO SÉ
¿Cuáles y cuándo?			
D. ¿Tiene alguna enfermedad que requiere control médico regular?	SI	NO	NO SÉ
¿Cuál?			
E. ¿Ha recibido inyecciones de desensibilización para la alergia en los últimos 15 días?	SI	NO	NO SÉ
5. Se ha vacunado:			
A. ¿Contra la hepatitis B en los últimos 7 días?	SI	NO	NO SÉ
B. ¿Contra la rabia en el último año?	SI	NO	NO SÉ
C. ¿Contra el tétano?	SI	NO	NO SÉ
D. ¿Contra otras enfermedades en el último mes?	SI	NO	NO SÉ
6. ¿Ha tenido recientemente sangramientos (de la nariz, hemorroides, reglas muy abundantes)?			
SI	NO	NO SÉ	
7. ¿Ha sentido en los últimos días o semanas un dolor en el pecho o dificultad para respirar al hacer un esfuerzo?			
SI	NO	NO SÉ	
8. ¿Ha sido tratado por prostatitis?			
SI	NO	NO SÉ	
9. Tiene programada alguna actividad de esfuerzo físico después de la donación (por deporte o por trabajo)?			
SI	NO	NO SÉ	
Si es así ¿Cuál?			
Durante su vida			
10. ¿Ha consultado a un cardiólogo?	SI	NO	NO SÉ
Si es así, por qué?			

email

Encuesta Satisfacción



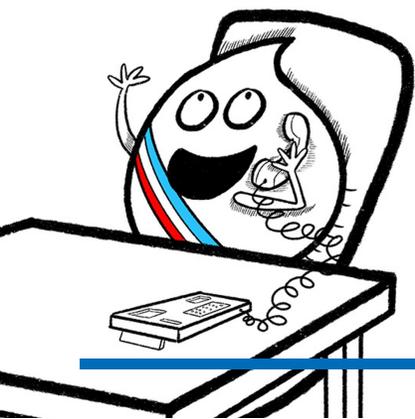
Rol del agendamiento en la optimización de la colecta

El uso de la agendamiento en **colecta** permitió durante la pandemia:

- Respetar **los aforos establecidos** en los sitios de colecta.
- Transmitir **confianza a los donantes** sobre las medidas implementadas.
- El análisis de agenda, permite ofrecer horarios disponibles y **hacer mas eficiente el Recurso humano** de las colectas.

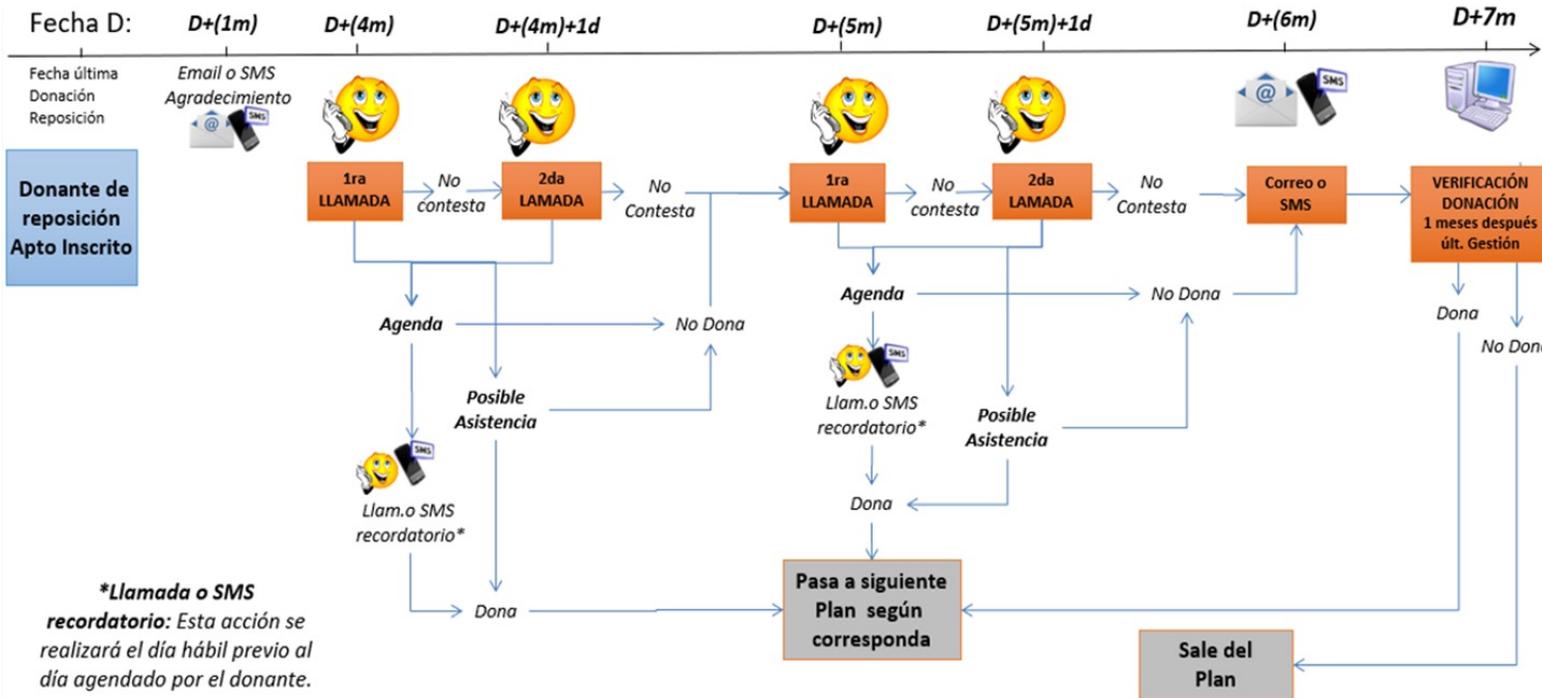
En **colecta móvil** permitió:

- Organizar y optimizar los tiempos en la colecta.
- Asegurar el numero de donantes comprometidos y reforzar su asistencia a través de acciones de recordatorio.



Herramientas de Marketing: Planes de Contacto

Desde el año 2015 se han implementado diferentes planes de contacto a donantes.



- **Tiempo y vía de contacto:**

- Email
- Llamado de teléfono
- SMS

- **Uso de Ficheros:**

- Conversión donante Familiar a Altruista
- Fidelización de Donante Altruista

- **Script de llamados:** definidos para cara tipo de donante.

Herramientas de Marketing: Script

Se modificaron con contenido de mensajes:

- Informa que se mantenía la atención de donantes en los sitios.
- Transmitir **confianza** y reforzar las medidas de prevención y seguridad implementados.
- Tono de urgencia, invitando a agendar en no mas de 48 hrs.
- Necesidad de donantes para mantener los stock.
- Reforzar compromiso del donante.

PLAN : DONANTE ALTRUISTA GRUPO OBJETIVO : DONANTES ALTRUISTAS OBJETIVO : Realizar contacto telefónico a donantes altruistas para reservar hora de atención	
PREPARACION DE LA LLAMADA 1. <u>Verificar:</u> - Lista de personas a contactar. - Aptitud para donar. - Existencia o no de una donación y/o cita reciente. - Protocolo adecuado. - Calidad de los datos. - Comentarios eventuales . 2. <u>Contar con los programas abiertos:</u> - Agenda Online - Fichero de donantes - e-Delphyn	<p>Buenos días/tardes le llamamos del Sangre del Centro de Sangre Concepción y Casa del Donante, mi nombre es (Agente de MKT) ¿Me comunico con Don/Sra/Srta. (nombre y apellido)?</p> <p>Don/Sra. (nombre), le estamos contactando porque necesitamos mantener las donaciones de sangre cada día para dar respuesta a urgencias, personas enfermas y mantener los stock de sangre en todos los grupos. Como Usted ya está en plazo y ha donado sin problemas en el último tiempo ¿Podría agendar una hora para volver a donar?</p> <p>Si agenda-> ETAPA 1 / Si posterga -> ETAPA 2 /No asistirá> ETAPA 3</p> <p>ETAPA 1 : ¿Qué día podría reservar una hora para donar?.</p> <p>Le esperamos el próximo [Día que agenda] a las [HH.MM] en [DIRECCIÓN] ¿Tiene alguna duda? Le agradecemos mucho porque su donación hoy es muy importante. Cualquier consulta, no dude en llamarnos o revisar en la página web www.donasangreconcepcion.cl. Que tenga un/a buen día/tarde, hasta luego.</p> <p>ETAPA 2: - Si desea lo podemos volver a llamar cuando Usted nos indique [Acordar fecha para nueva llamada] Muchas gracias por su tiempo, que tenga un buen día/tarde.</p>
ARGUMENTOS CLAVES - Menos del 2% de la población dona su sangre. - Cada día se necesitan 260 donaciones en la Macrored para responder a las necesidades de los enfermos. - La ayuda de los familiares no siempre es suficiente para las necesidades de su enfermo. - Se ayuda a la familia, y también a las familias que no pueden donar sangre - No se haga problema, usted puede donar ahora, si algún familiar cercano necesita sangre, llámenos o contáctenos por correo y lo ayudaremos. - Sólo 4 de cada 100 personas pertenecen a su grupo, por lo tanto su aporte es fundamental. - Fono: 41 272 3626 – 41 272 2660 - Correo: donasangre@ssconcepcion.cl	<p>ETAPA 3: Cuando puede agendar, tiene que ser de la donación. - No estar en ayunas o haber ingerido alimentos en las últimas 5 horas. - Evitar actividades físicas importantes después de la donación. - Duración de la donación: 1 h aprox. - Dormir más de 5 horas la noche previa a la donación. - Presentar Carnet de identidad. - Protocolo COVID 19</p> <p>ETAPA 4: Cuando puede agendar, o cuando contacta a los donantes, desea agendar pasado dos semanas: "le comentamos que tenemos la agenda habilitada hasta 2 semanas desde el día de esta llamada, con el fin de optimizar la gestión de la donación. Si gusta le podemos enviar un mensaje de texto con el número de contacto. De todas formas lo llamaremos en 1 mes más."</p> <p>DESPUÉS DE LA LLAMADA INGRESAR lo que ocurrió en la llamada (e-Delphyn, Fichero y eventualmente Agenda) y comentarlos eventuales (en "notas" de e-Delphyn). VERIFICAR que la citación se registró en el lugar correcto.</p>

Presencia en los medios de comunicación

Se han utilizado para la difusión de los protocolos de seguridad, motivar a los donantes durante caídas de stock y mantener a la comunidad informada de la asistencia de donantes durante la pandemia.

TVN Red Valparaíso: 14 de junio



Agosto: Prensa nacional
Bus de donación en Santiago

Livraison du bus pour le don

Diario El Sur Concepción

El aporte de los donantes altruistas

Este 14 de junio, como cada año, conmemoramos en todo el mundo el Día del Donante de Sangre, una actividad que a pesar de cualquier obstáculo, de las complicaciones del contexto o de la ya reconocida tendencia al individualismo, sigue afianzándose en nuestra región como una acción responsable y desinteresada que realizan cientos de personas cada día.

Este año, en conjunto con nuestros permanentes colaboradores del Establecimiento Frances de Sangre, hemos escogido el concepto de "Toma el Reto" para invitar a las personas a valorar a los donantes altruistas y a hacerse parte de esta verdadera carrera que día a día rendimos para mantener stock de componentes sanguíneos saludables y oportunos.

Un donante de sangre puede donar cada 3 o 4 meses, dependiendo de si es hombre o mujer, mientras que la frecuencia de donación depende de la urgencia de la demanda de este elemento vital. Solo así, en un momento de necesidad, las urgencias y patologías pueden ser atendidas de la mejor manera.

Una hora de tiempo cada varios meses para salvar hasta tres vidas, experimentando la satisfacción de ayudar y de poner en práctica todos aquellos conceptos solidarios que solemos extrañar en nuestra sociedad. Es lo que más impacta en su vida tomar esta causa.

Por nuestra parte seguimos trabajando para optimizar los procedimientos para llegar desde la donación a una transfusión segura y oportuna, poniendo en práctica siempre los más altos principios que rigen a la salud pública, aquellos que nos comprometen a todos y que nos invitan a valorar y reconocer hoy el aporte de cada donante de sangre que comparte su buena salud y su tiempo, además de motivar su entorno a seguir sus pasos. A ellos agradecemos hoy.



DRA. CRISTINA MARTÍNEZ V.
Directora Centro de Sangre Concepción

La contribution des donateurs altruistes

Diario El Sur Concepción Mayo

Donación de sangre: un acto humano que el aislamiento social no debe frenar

Se ha evidenciado una preocupante baja en los donantes, mientras la necesidad vital de quienes requieren componentes sanguíneos se mantiene y no hay forma de obtenerlos si no es desde el tejido líquido dado amorosamente por una persona.

El aislamiento social que se vive en Chile no es un obstáculo para que se siga realizando la donación de sangre. Al contrario, es una oportunidad para que se reafirme el compromiso de quienes se comprometen a salvar vidas.

El Centro de Sangre de Concepción, ante los cambios de rutina que se han vivido en los últimos meses, ha implementado una serie de medidas de seguridad para garantizar la salud de los donantes y de quienes reciben la sangre.

El aislamiento social que se vive en Chile no es un obstáculo para que se siga realizando la donación de sangre. Al contrario, es una oportunidad para que se reafirme el compromiso de quienes se comprometen a salvar vidas.



En la Unidad de Medicina Profesional del Hospital Regional de Concepción donde Indaga Eze, Jara, cuenta que solo se ha reducido un 20% en la necesidad de sangre durante, mientras los días de donantes se van agotando.

Los donantes de sangre deben someterse a un procedimiento que garantiza la seguridad y la calidad de la sangre que se donará.

El aislamiento social que se vive en Chile no es un obstáculo para que se siga realizando la donación de sangre. Al contrario, es una oportunidad para que se reafirme el compromiso de quienes se comprometen a salvar vidas.

260

donantes altruistas que se comprometen a salvar vidas.

Los resguardos en medio de la emergencia

En la Casa del Donante del Centro de Sangre de Concepción han tomado diversas medidas para seguir funcionando durante la crisis, siempre en un marco de seguridad y salud.

El aislamiento social que se vive en Chile no es un obstáculo para que se siga realizando la donación de sangre. Al contrario, es una oportunidad para que se reafirme el compromiso de quienes se comprometen a salvar vidas.

Uso de la contingencia Nacional

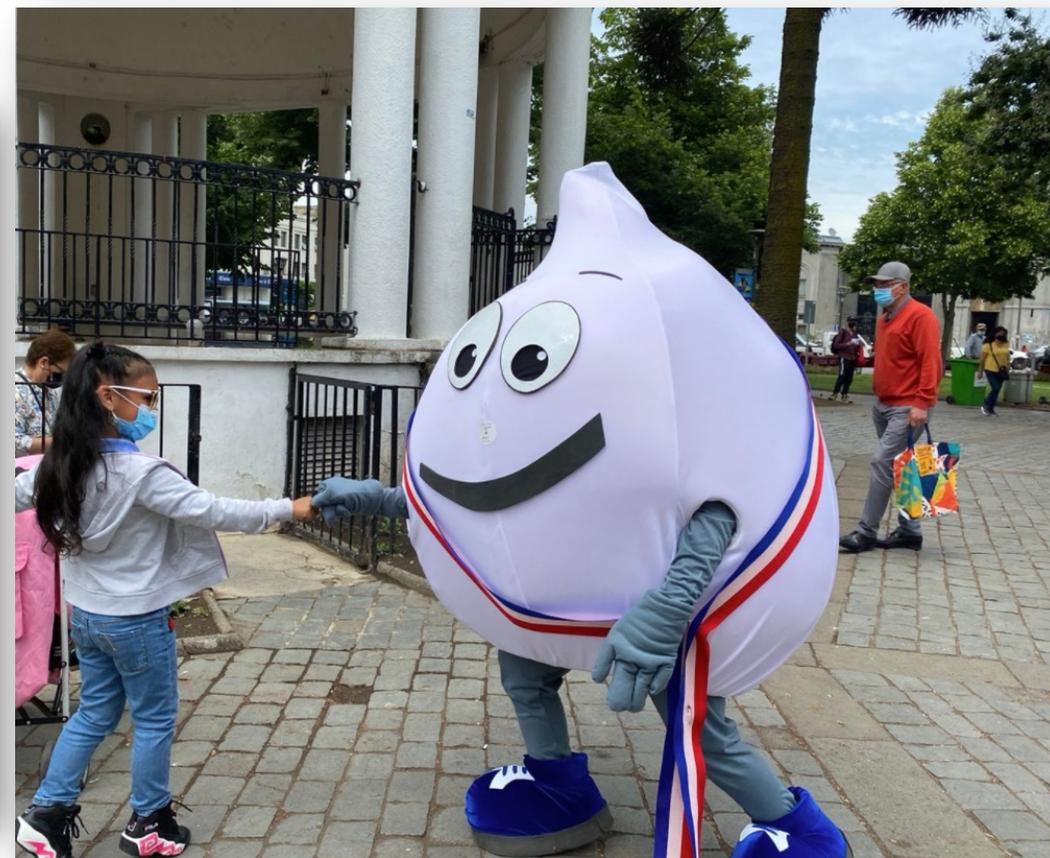
Marzo a Mayo 2021: Campaña Vota la Gota. Campaña para mantener **contacto y atención** de la comunidad utilizando la contingencia de las elecciones nacionales. Activación RRSS.



*avant le vote
Faites votre don*



#VOTEZLAGOUTTE

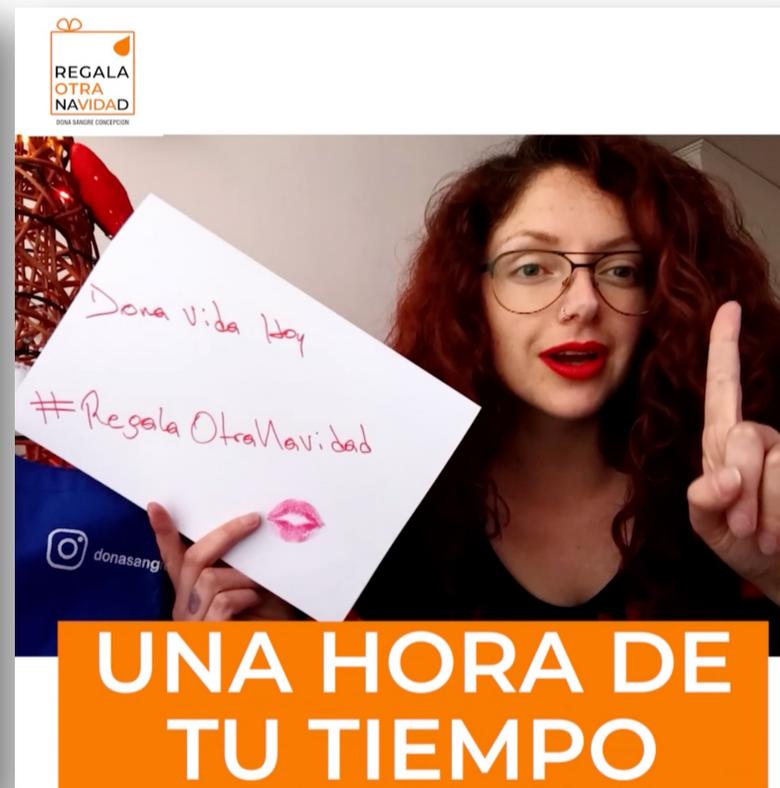


Participación de donantes

- **Diciembre 2020:** participación de los propios donantes, quienes enviaron videos cortos con mensajes de la importancia de donar.



*Pour que d'autres puissent
Donner un autre Noël
Donner une autre vie*



Une heure de ton temps



Nous sommes unis par une action solidaire

Comunicación con los donantes y comunidad

Implementación de pagina web de donantes www.donasangreconcepcion.cl

The image shows a screenshot of the website www.donasangreconcepcion.cl. The browser address bar shows the URL. The website header includes the logo for 'DONA SANGRE CONCEPCIÓN', the operating hours 'Lunes-Viernes 9:00 - 18:30', the phone number '412723928 - 412722660 (8:30 a 18:00)', a 'Chat' button, and a 'Mi Espacio' button. Below the header, there are social media icons for Instagram, Facebook, and a search icon. The main content area features a text block: 'Encuentra acá la información necesaria para programar tu próxima donación de sangre y motivar a otr@s a hacerlo. Recuerda que debes revisar los requisitos, agendar tu hora y estarás ayudando a salvar vidas.' Below this text is an orange button labeled 'Revisar requisitos' with a blood drop icon. Three orange callout boxes with arrows point to these elements: one to the header with contact information, one to the 'Chat' button, and one to the 'Revisar requisitos' button.

Horario de atención y teléfono de contacto

Contacto por mensajería directa

Requisitos para donar

Comunicación con los donantes y Comunidad

Implementación de pagina web de donantes www.donasangreconcepcion.cl

Mis datos de donación

Tus donaciones, tu grupo sanguíneo, la fecha de tu última donación... el comienzo de tu siguiente cita.

Información de datos del donante:

- Fecha de donación
- Grupo sanguíneo

Yo jamás doné



Guía para tu primera donación

Información para la primera donación:

- Donde y como agendar
- Requisitos
- Tiempo de donación (1 hora)
- Ubicación Sitios de colecta, estacionamientos (waze, maps)

Dona con seguridad: Protocolo Covid-19

25,000+ Donaciones en pandemia, sin contagios.

Protocolo de seguridad para COVID 19:

- Exclusiones
- Protocolo de ingreso
- Protocolo la colecta

Efectos de la pandemia sobre la colecta móvil:

COLECTA DE SANGRE

DONA SANGRE, SALVA VIDAS

Invita a un amig@ y súmate a nuestra comunidad por la donación altruista
@donasangre_concepcion

También puedes solicitar hora para donar en Casa del Donante Altruista | Enrique Molina Nº45, Concepción.
Fono: 41 2723928

DONEMOS SANGRE
Centro de Sangre Concepción

Suspensión de la colecta móvil:

- Falta de actividades presenciales en establecimientos de educación.
- Prohibición de ingreso de personas externas en las empresas.

Acciones implementadas:

- Invitación a empresas a donar en sitio fijo, agendando atención y reservando espacios exclusivos.



Acciones de Marketing: Universidades

Abril 2020:

Activación de RRSS con foco en donantes estudiantes universitarios que ya habían donado, para que volvieran a donar.

Envío de e-mail en conjunto a las universidades, desde correos institucionales. Indicando todos los sitios de atención de la macrored.



Si vous faites un don à votre université nous avons besoin de vous aujourd'hui



Recherche de donateurs

Acciones de Marketing: Todo Conce Dona

Septiembre 2020:

Convocatoria a organizar grupos de donación en empresas donde no se puede realizar colecta móvil.

- Se agenda el equipo en un horario establecido en los sitios de colecta.
- Activación RRSS: invitación a los equipos para realizar acciones de promoción de la donación altruista.



*Salut! Je suis Dorice la motivatrice
et je viens vous dire comment participer à
Tout Conce Don*



*Casa del Donante Barros Arana
Maison des don Barros Arana*



*Mon équipe + votre équipe
Nous faisons de grandes choses*

Acciones de Marketing: Campaña 1+1

Septiembre 2020: Énfasis en influencia de los propios donantes invitando a donar a otra persona.

- En CDD posterior a la donación, se solicita a los donantes que inscriban un amigo, indicando nombre y teléfono.
- Se contacta a posibles donantes, y se agenda para donar.
- Campaña realizada a través de personal de Casa del Donante y del Dpto. de Marketing.



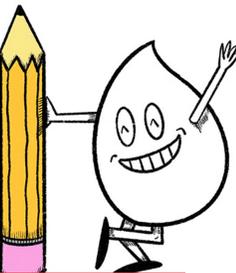
*Donner, Ajoutez votre équipage
Sauvez plus vies*



*Montez-le à tes radeau, pour l'amour de Dieu!
don avec un +1 Sauvez plus vies*

Reflexiones finales

- El marketing social permitió **enfrentar la pandemia** y mantener las donaciones principalmente en las casas del donante y en los sitios fijos.
- Durante la pandemia, el marketing social permitió **mantener el contacto con los donantes y la comunidad**, fomentar la comunicación y reforzar la fidelización de donantes altruistas.
- El agendamiento en todos los sitios de colecta y en la colecta móvil, permitió **ordenar la atención, dar seguridad a los donantes y hacer mas eficiente** la atención de donantes.
- La incorporación de las **redes sociales y WhatsApp** en los planes de contacto, fueron una forma muy efectiva de agendar y comunicarse con los donantes.
- Las redes sociales permitieron **mantener la atención y aumentar el alcance** de la donación de sangre, llegando a potenciales donantes y fidelizando a donantes que ya habían vivido la experiencia de donar.



Merçi beaucoup!

Muchas Gracias!

