



Experiencia de Uruguay en Hemovigilancia



Hemocentro y la región Este del Uruguay

Uruguay

Población Total

3.450.000



Región Este

Cerro Largo, Lavalleja,
Maldonado, Rocha y
Treinta y Tres.

Población permanente
425.000

Temporada Estival
1.000.000



El rol del Hemocentro

- Organizar y racionalizar los recursos
- Aprovechamiento de los Hemocomponentes
- Mayor beneficio para los pacientes
- Alto nivel de seguridad
- Disminución de los costos de producción
- Llevar adelante programas de sensibilización, captación y fidelización de donantes.



Nuevo modelo de centralización de recursos sanguíneos en Uruguay

Al no existir antecedentes, la implementación de este nuevo centro, deberá tener características diferenciales del habitual servicio público. Es la oportunidad de comenzar un nuevo modelo, ser diferentes.



Experiencia de Uruguay en Hemovigilancia
Necesitamos Donantes!!

El desafío de la captación



La captación de donantes de sangre siempre ha sido un desafío para cualquier hemocentro, banco de sangre u hospital.

La necesidad permanente de obtener el recurso sanguíneo en nuestro continente, depende exclusivamente de la voluntad del individuo que quiera donar.

La fidelización como estrategia

La fidelización consiste en obtener la lealtad de donantes ganados, que continúan haciéndolo frecuentemente gracias a las experiencias positivas que han tenido en la institución.

Para esto, es necesario un conjunto de interacciones que desarrollarán una relación de confianza a largo plazo.



Proceso del Sistema de captación y fidelización del Hemocentro



Proceso del Sistema de captación y fidelización del Hemocentro



Proceso del Sistema de captación y fidelización del Hemocentro



Proceso del Sistema de captación y fidelización del Hemocentro



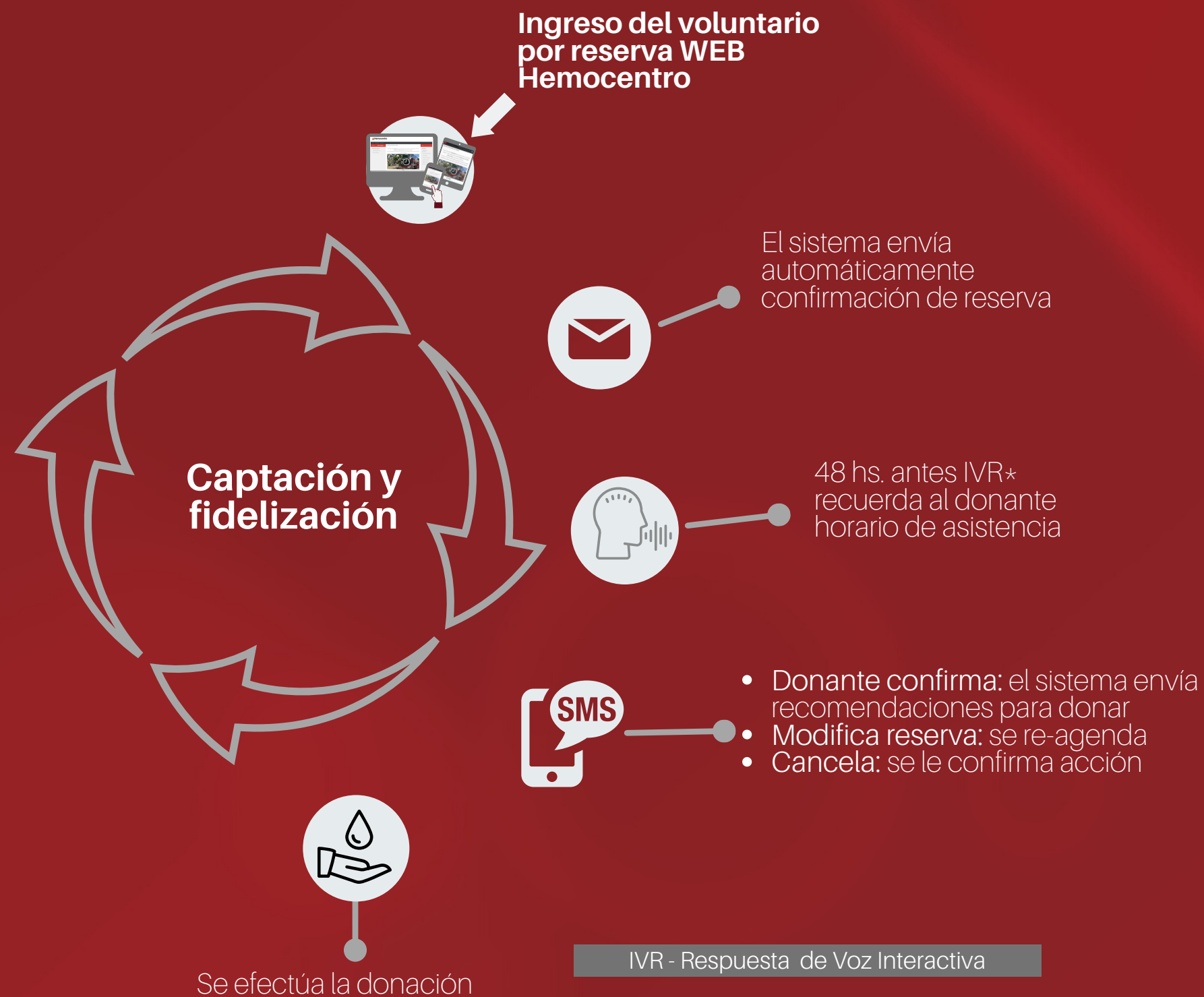
IVR - Respuesta de Voz Interactiva

Proceso del Sistema de captación y fidelización del Hemocentro

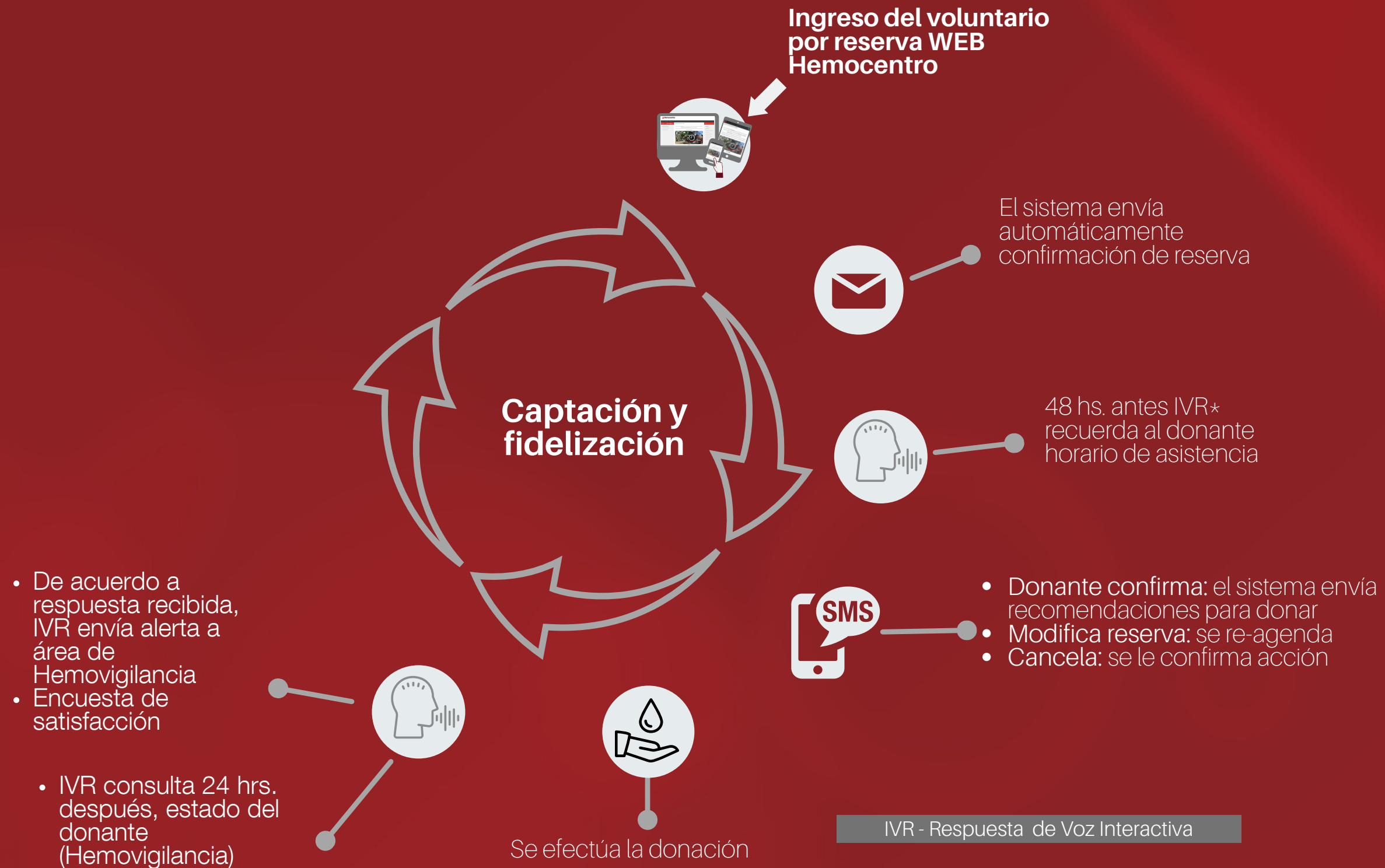


IVR - Respuesta de Voz Interactiva

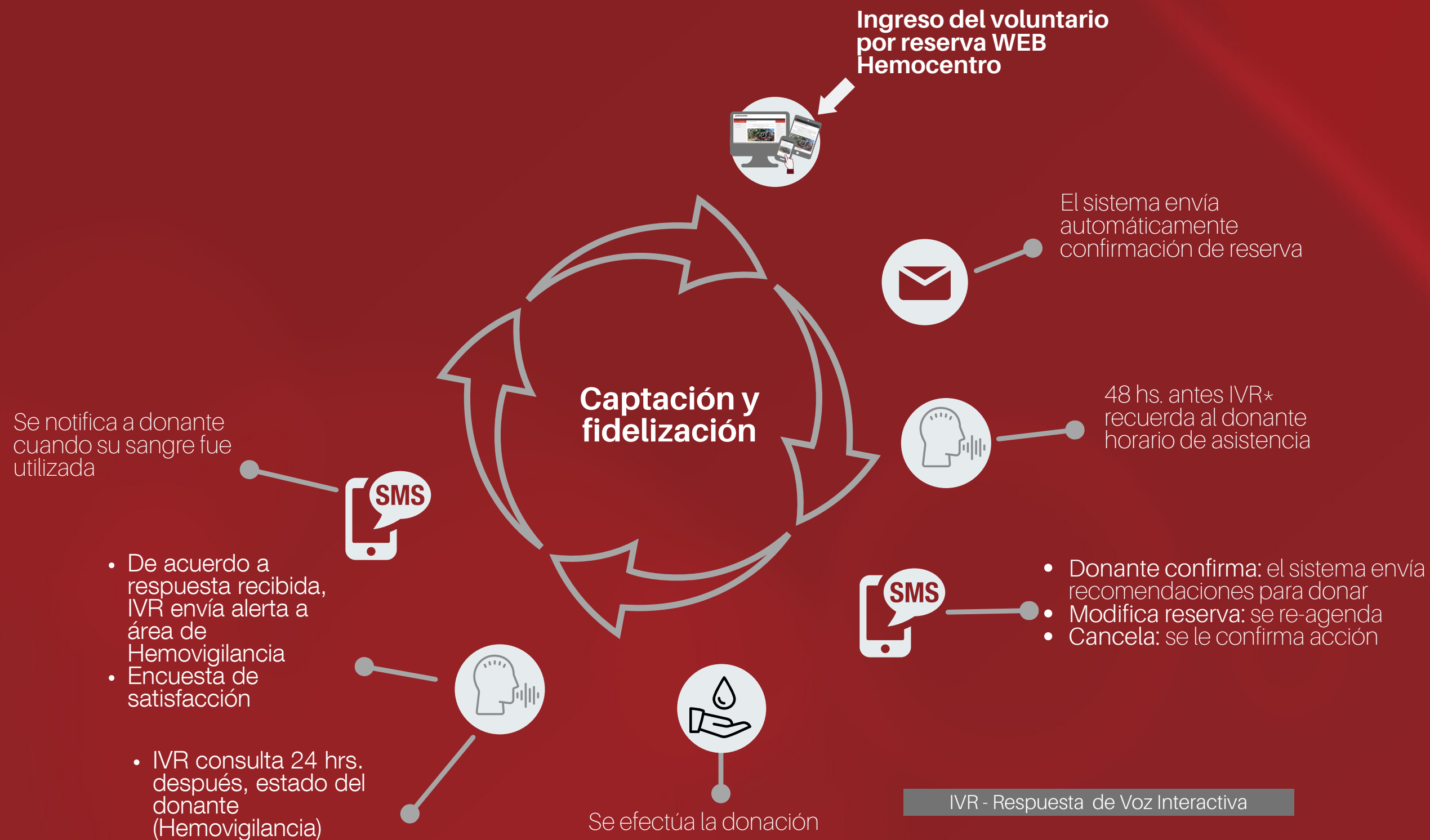
Proceso del Sistema de captación y fidelización del Hemocentro



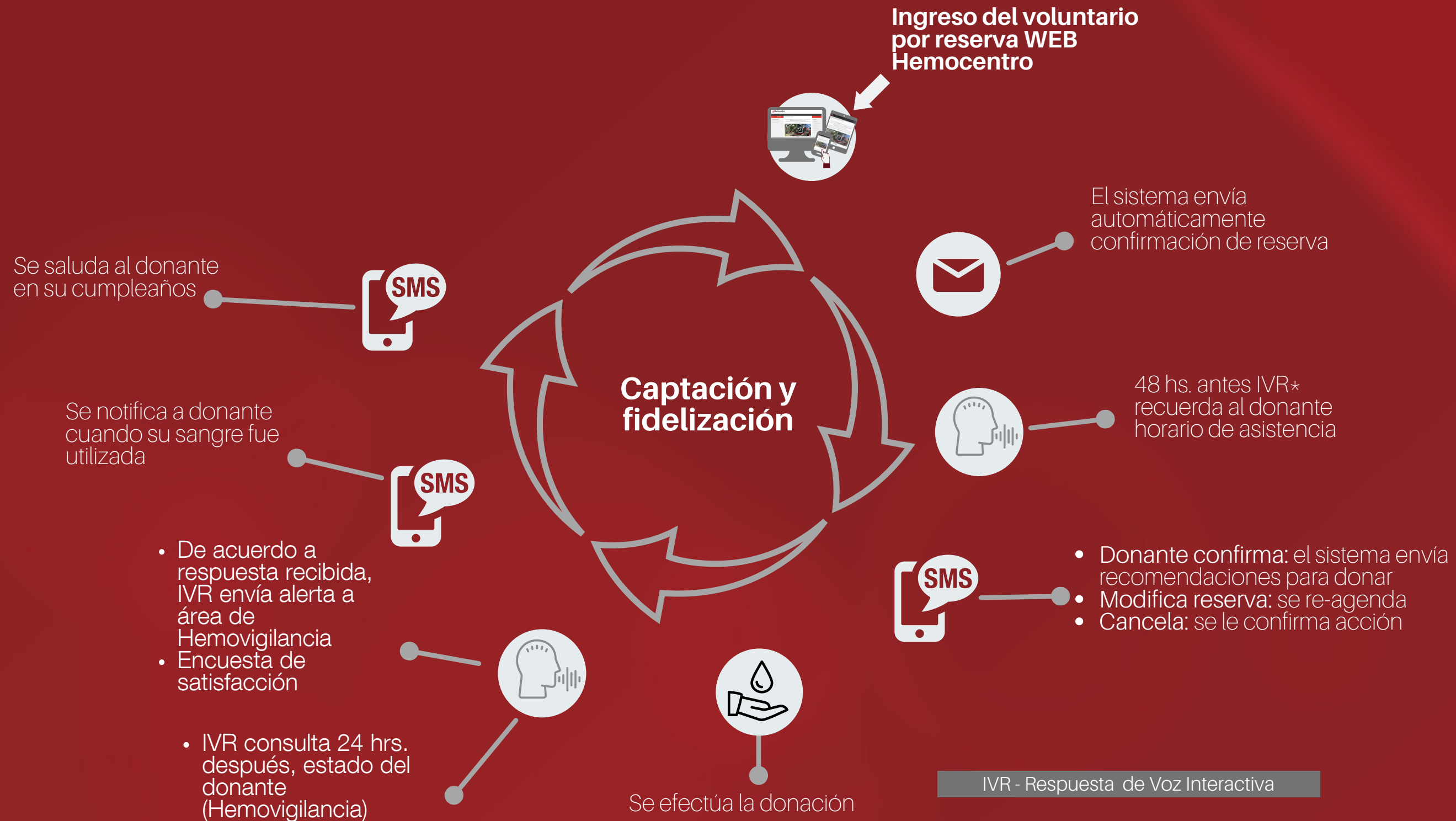
Proceso del Sistema de captación y fidelización del Hemocentro



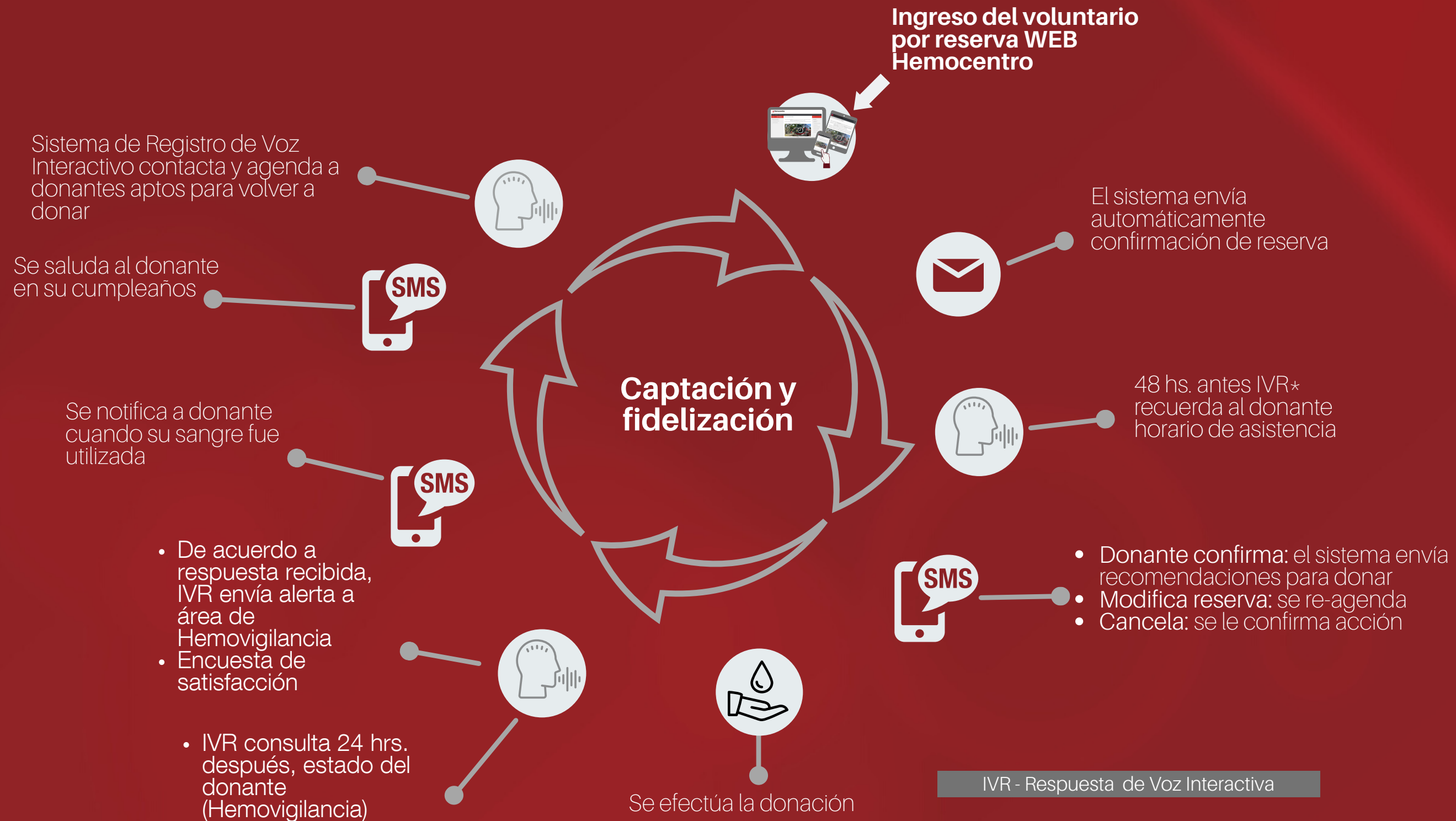
Proceso del Sistema de captación y fidelización del Hemocentro



Proceso del Sistema de captación y fidelización del Hemocentro



Proceso del Sistema de captación y fidelización del Hemocentro



Proceso del Sistema de captación y fidelización del Hemocentro

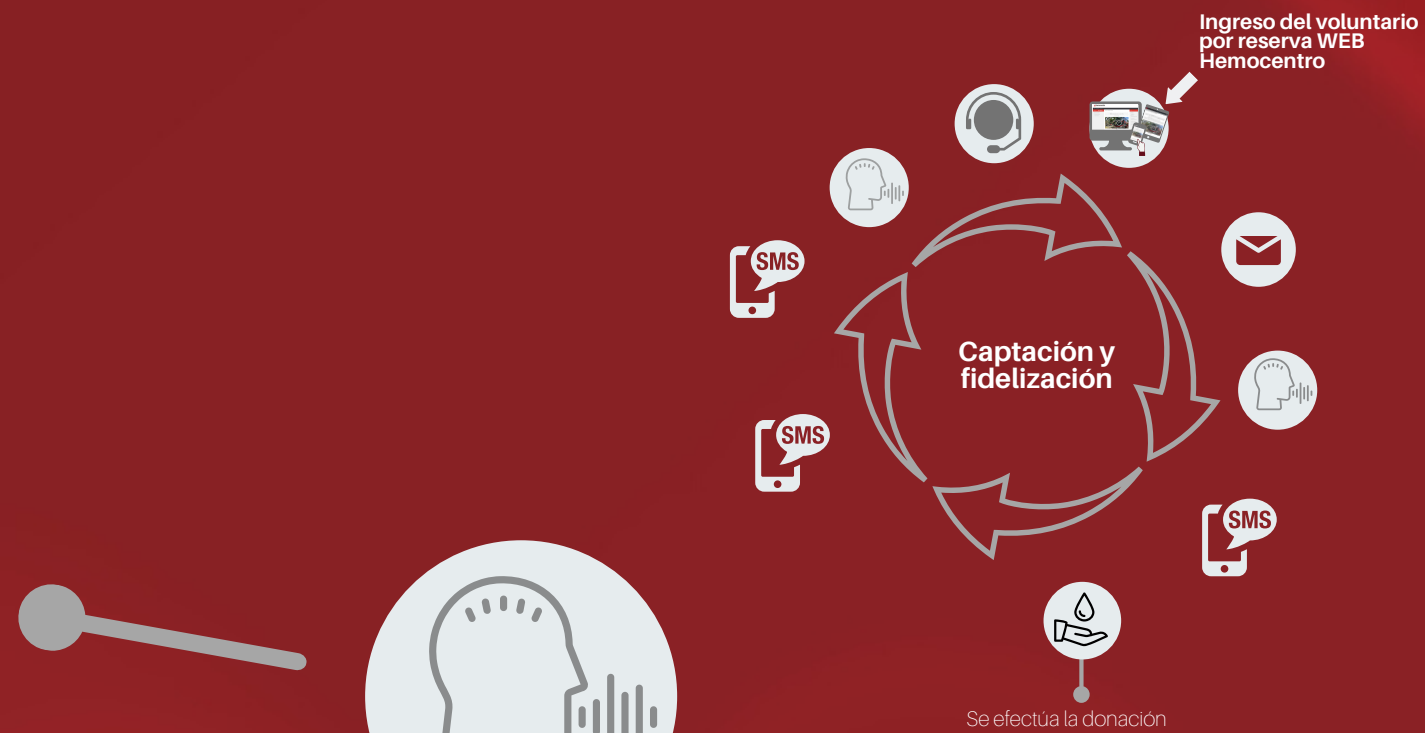


Pasos 6 y 7 del proceso

Hemovigilancia y Fidelización

Proceso del Sistema de captación y fidelización del Hemocentro

- De acuerdo a respuesta recibida, IVR envía alerta a área de Hemovigilancia
- Encuesta de satisfacción
- IVR consulta 24 hrs. después, estado del donante (Hemovigilancia)



IVR - Respuesta de Voz Interactiva

Hemovigilancia Opciones

24 horas después de donar se efectúa la llamada al donante y se le ofrece un menú de opciones para que indique su estado.

- Tiene Hematoma
- Dolor en sitio de Punción
- Fiebre, vómitos o diarrea
- No Tiene Problemas



Hemovigilancia Opciones

De acuerdo a la selección del donante es la respuesta emitida.

- Tiene Hematoma ✓
- Dolor en sitio de Punción
- Fiebre, vómitos o diarrea
- No Tiene Problemas



Hemovigilancia Opciones

De acuerdo a la selección del donante es la respuesta emitida.

- Tiene Hematoma
- Dolor en sitio de Punción ✓
- Fiebre, vómitos o diarrea
- No Tiene Problemas



Hemovigilancia Opciones

De acuerdo a la selección del donante es la respuesta emitida.

- Tiene Hematoma
- Dolor en sitio de Punción
- Fiebre, vómitos o diarrea ✓
- No Tiene Problemas



Hemovigilancia Opciones

De acuerdo a la selección del donante es la respuesta emitida.

- Tiene Hematoma
- Dolor en sitio de Punción
- Fiebre, vómitos o diarrea ✓
- No Tiene Problemas



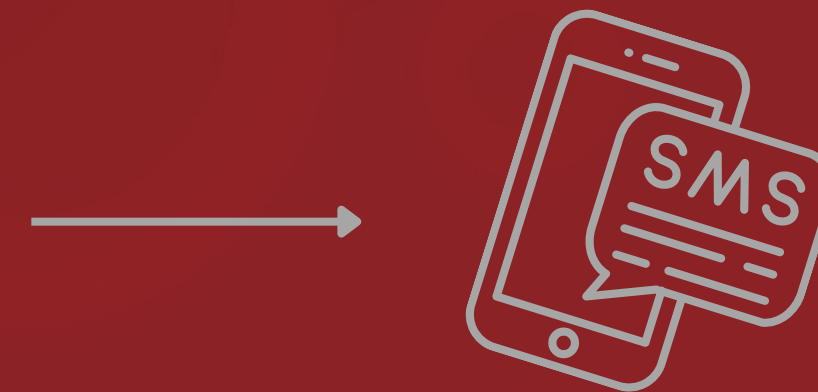
Hemovigilancia Opciones

De acuerdo a la selección del donante es la respuesta emitida.

- Tiene Hematoma
- Dolor en sitio de Punción
- Fiebre, vómitos o diarrea ✓
- No Tiene Problemas



Seleccionada esta opción, el sistema emite una alerta vía SMS con toda la información del donante hacia el departamento de Hemovigilancia, para que desde allí se realice el seguimiento necesario.



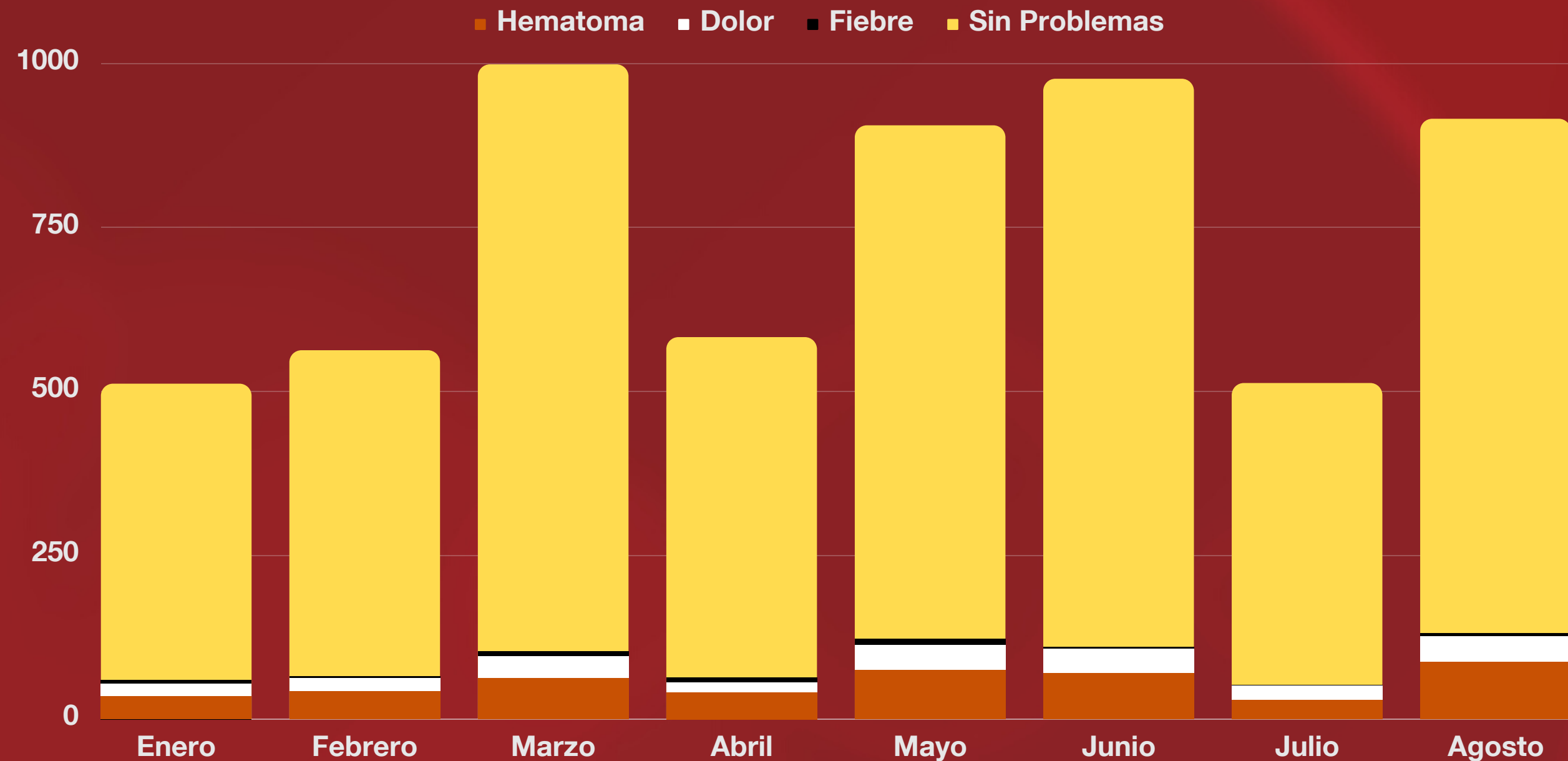
Hemovigilancia Opciones

De acuerdo a la selección del donante es la respuesta emitida.

- Tiene Hematoma
- Dolor en sitio de Punción
- Fiebre, vómitos o diarrea
- No Tiene Problemas ✓

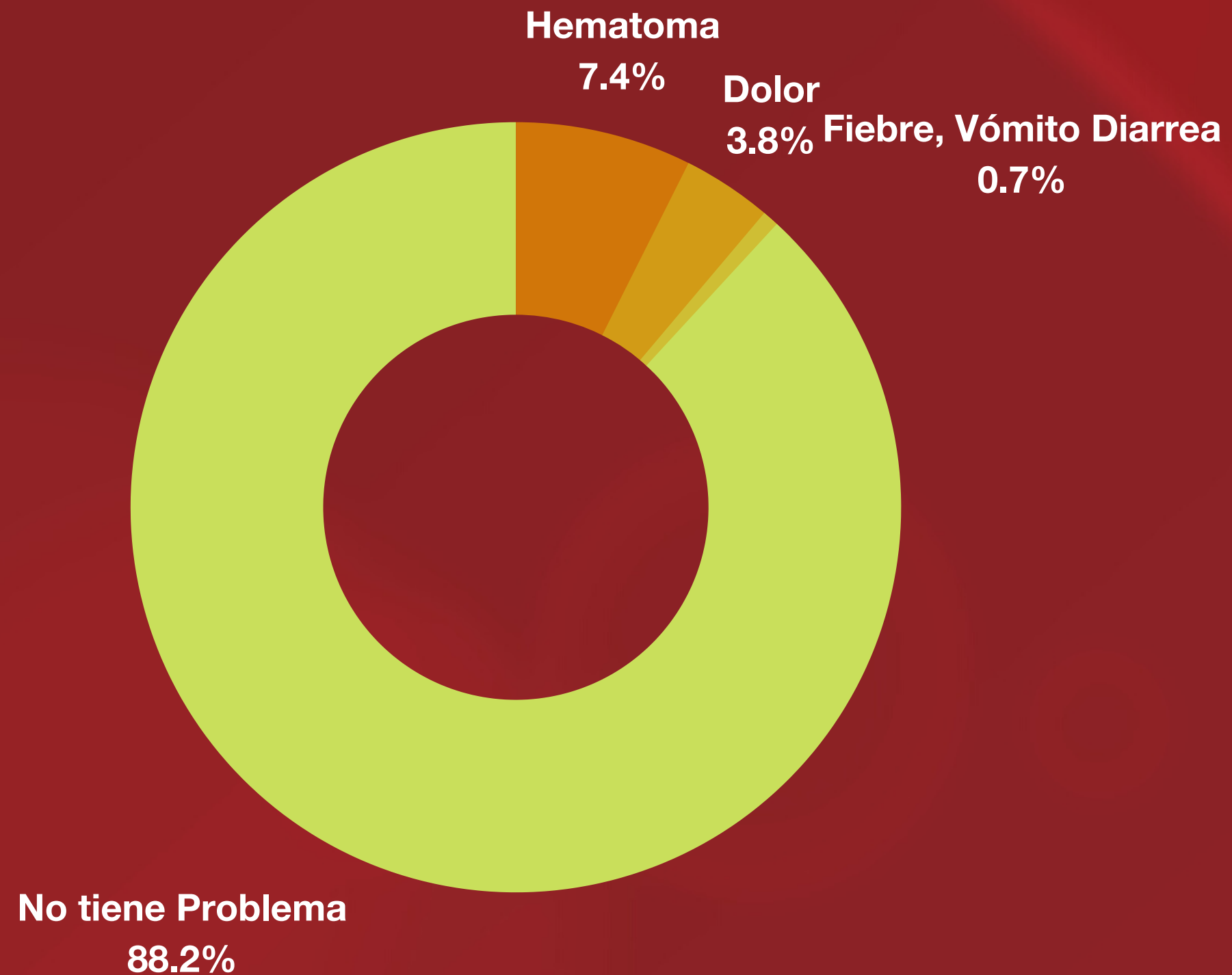


Hemovigilancia resultados 2022



Llamadas respondidas registradas por el MR

Hemovigilancia resultados generales 2022



Llamadas respondidas registradas por el MR

**La innovación permite mejorar los procesos
y brindar mejores servicios.**

El Equipo



¡¡ Gracias!!



jcurbelo44@gmail.com