



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

# Centro Nacional de la Transfusión Sanguínea

## Estrategia nacional para el incremento de la donación voluntaria y altruista de sangre

### **ELABORÓ:**

**DR. JORGE ENRIQUE TREJO GÓMORA,**

Director General.

**DR. EMMANUEL FERNÁNDEZ SÁNCHEZ,**

Director de Normalización.

**QFI. JOSÉ ANTONIO ARROYO PÉREZ,**

Director Técnico y de Investigación.

**Ciudad de México, 28 de septiembre de 2021.**

Versión 1.0

Av. Othón de Mendizábal, No. 195, Colonia Zacatenco, Alcaldía, Gustavo A. Madero, C.P. 07360, Ciudad de México.  
Tel. 01 (55) 63 92 22 50 Ext. 51616, 51619 www.gob.mx/cnts





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión Sanguínea  
Dirección General

**PARTICIPANTES:**

**DRA. CONCEPCIÓN GRAJALES MUÑIZ**

Coordinadora de Calidad de Insumos y Laboratorios Especializados  
Instituto Mexicano del Seguro Social



**DR. FRANCISCO SIMBRÓN JUÁREZ**

Coordinador de Programas Médicos  
Instituto Mexicano del Seguro Social

**DRA. ROYMA SIBELY ÁVILA RAMIREZ**

Jefe de Departamento de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de la Subdirección de Regulación y Atención Hospitalaria  
Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado



**DR. JULIO CÉSAR ROMERO ÁLVAREZ**

Coordinador Operativo de los Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión  
Secretaría de Salud de la Ciudad de México



**DRA. YANETH VENTURA ENRÍQUEZ**

Jefe del Banco de Sangre y Hematología del Centro Médico Naval  
Secretaría de Marina



**ENF. ANTONIA GONZÁLEZ LÓPEZ**

Departamento de Hemovigilancia y Control de Calidad del Banco de Sangre  
Hospital Central Militar  
Secretaría de la Defensa Nacional



**DR. LEONEL MARTÍNEZ RAMÍREZ**

Subgerente de Asistencia Médica  
Petróleos Mexicanos



**DRA. PATRICIA GALINDO DELGADO**

Jefa de Hematología y Banco de Sangre del Hospital Central Sur de Alta Especialidad  
Petróleos Mexicanos

Av. Othón de Mendizábal, No. 195, Colonia Zacatenco, Alcaldía, Gustavo A. Madero, C.P. 07360, Ciudad de México.  
Tel. 01 (55) 63 92 22 50 Ext. 51616, 51619 www.gob.mx/cnts





## TABLA DE CONTENIDO.

TABLA DE CONTENIDO.....	3
ANTECEDENTES.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
OBJETIVO.....	11
LÍNEAS DE ACCIÓN.....	11
1. Capacitación a Servicios de Sangre.....	11
1.1 Fidelización y atención de donadores.....	12
1.2 Homogenización de criterios de selección de donadores.....	38
1.3 Promoción de la donación voluntaria y altruista.....	39
1.4 Registro local y nacional de donadores voluntarios y altruistas.....	44
2. Capacitación a Sociedades Civiles y la Población.....	46
3. Vinculación.....	52
4. Rectoría.....	58
INTREGRACIÓN DEL PROGRAMA.....	59
GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	62
REFERENCIAS.....	65





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

## ANTECEDENTES.

Desde el año 2005, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce la insuficiencia crónica de sangre y sus componentes particularmente en países de bajo y mediano ingreso, razón por la cual recomendó a todos los países que la integran el establecer y reforzar sistemas de reclutamiento y fidelización de donantes de sangre voluntarios y altruistas, así como hacer promoción transversal y multisectorial para la donación voluntaria.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), a través del Plan de Acción para el Acceso Universal a Sangre Segura 2014-2019, aprobado por los Ministros de Salud de la región de las Américas en su 53° Consejo Directivo estableció como una prioridad la promoción de la donación voluntaria de sangre no remunerada y repetitiva, estableciendo como una de las líneas estrategias del plan la “Autosuficiencia en sangre y hemocomponentes seguros, mediante el 100% de donaciones voluntarios no remuneradas”

Así mismo, el **Marco de Acción sobre Acceso Universal a Productos Sanguíneos 2020-2023 de la Organización Mundial de la Salud**, publicado el 19 de febrero de 2020, presenta como parte del tercer objetivo estratégico “Servicios de sangre funcionales y efectivos” el establecer medidas para alcanzar el 100% de donaciones de sangre voluntarias no remuneradas, con protección de la salud y seguridad de los donadores y la promoción de la donación de repetición.





## INTRODUCCIÓN.

El empleo de la sangre y sus productos como recurso terapéutico se ha considerado históricamente como elemento preponderante en la actividad médica y quirúrgica, es incluso esencial como recurso en el tratamiento de diversos padecimientos. La sangre es un bien común del ser humano: la donación es su única e insustituible fuente de obtención ya que a pesar de los avances tecnológicos y científicos no hay a la vista un recurso para sintetizarla artificialmente.

Durante las últimas décadas, México ha basado la obtención de sangre para uso terapéutico en la donación de reposición, la cual no es lo suficientemente segura en el contexto de mayor riesgo de infecciones asociadas a la transfusión.

La seguridad sanguínea y el abatimiento del riesgo transfusional dependen de tres elementos, interdependientes entre sí.

- La donación voluntaria y altruista
- El tamizaje serológico
- Competencia técnica de los profesionales de la medicina transfusional

Existe evidencia de que la donación de sangre voluntaria, altruista y de repetición, entre otras muchas bondades, conlleva un menor riesgo de infecciones transmisibles por transfusión con seroprevalencias menores a los cinco marcadores serológicos de tamizaje obligatorios en México, de tal manera que esta administración busca concientizar sobre la necesidad de sangre y productos sanguíneos seguros, haciendo hincapié en la necesidad urgente de aumentar en todas las regiones del país el número de personas que donen sangre de forma voluntaria y habitual, así, incrementar el abasto y poder tener una respuesta más eficiente en casos de emergencia o desastre.





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

**Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea**  
Dirección General

Es necesario revertir el sistema actual de reposición por la donación voluntaria, altruista y de repetición, la cual es motivada únicamente por sentimientos de solidaridad, sin esperar retribución alguna a cambio y sin que medie una solicitud específica por parte del personal de salud, familiares o amigos de un paciente.

La donación de sangre es un acto realizado bajo los principios rectores de responsabilidad y ética médica, esto es así para proteger la salud del donante y la salud del receptor. Así, se promueve de forma directa en el donante la adquisición de hábitos de vida saludables, autogestión del cuidado a la salud y responsabilidad en la toma de decisiones en salud.

Las principales razones para promover la donación voluntaria y no remunerada de sangre son las siguientes:

- **La protección del receptor de la sangre y los hemocomponentes:** los donantes de sangre voluntarios y no remunerados invariablemente tienen la incidencia más baja de infecciones transmisibles por transfusión porque no tienen motivos para ocultar información relacionada con su estado de salud que pudiera excluirlos como donantes. Los donantes de repetición (aquellos que no donan por primera vez) son generalmente más seguros que los nuevos donantes porque están mejor informados sobre el significado de las conductas de bajo riesgo y la importancia de autoexcluirse cuando su donación pudiera afectar al receptor.
- **La protección del donante:** el servicio de sangre tiene la obligación de proteger tanto la salud del donante como la del receptor. Los donantes que dan sangre a cambio de alguna recompensa monetaria o como resultado de la presión de otros, pueden ocultar información que de otra manera







**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

**Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea**  
Dirección General

ocasionaría que fueran excluidos, ya sea temporal o definitivamente, porque la donación puede ser dañina para su propia salud

- **Ética:** La OMS y muchas otras organizaciones consideran que es moralmente inaceptable que cualquier asunto relacionado con la salud se base en la compra de alguna parte del cuerpo humano, incluyendo la sangre.

Todo el personal del programa de sangre necesita trabajar incesantemente para asegurar en todo momento un suministro adecuado de sangre, y trabajar perseverantemente para asegurar la donación regular de los donantes voluntarios y no remunerados, quienes representan menor riesgo de transmitir una infección por medio de su sangre.

El sistema de sangre, además, debe contar con las técnicas más precisas de tamizaje y clasificación de las unidades de sangre, realizada por bancos de sangre certificados con procesos y tecnología de punta, basados en los más altos estándares de calidad basados en competencia técnica, lo cual permita asegurar el bienestar de la población usuaria.

Al fomentar la obtención de unidades de sangre cuyo origen sea más seguro, se protege la salud de la población, garantizando que la disposición de sangre humana, hemocomponentes y células troncales hematopoyéticas con fines terapéuticos, se lleve a cabo con la máxima seguridad, inocuidad, disponibilidad y racionalidad. Se reconoce al rubro de la seguridad sanguínea prioritario en la salud pública a nivel mundial, por lo que consolidar y mantener un sistema que permita su disponibilidad, accesibilidad, calidad y seguridad es indispensable para mantener el Sistema Nacional de Salud en perfecto equilibrio.

De acuerdo al artículo 42 del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud, el Centro Nacional de la Transfusión Sanguínea (CTNS) tiene la facultad de promover campañas de promoción para la donación de sangre; coordinar acciones con las

Av. Othón de Mendizábal, No. 195, Colonia Zacatenco, Alcaldía, Gustavo A. Madero, C.P. 07360, Ciudad de México.  
Tel. 01 (55) 63 92 22 50 Ext. 51616, 51619 www.gob.mx/cnts





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

dependencias y entidades de la administración pública federal y de las entidades federativas para la implementación de actividades de recolección de sangre; desarrollar y promover mecanismos para fomentar la participación de los sectores públicos y privados en acciones orientadas a impulsar la donación de sangre; y promover y coordinar actividades de capacitación de recursos humanos que participen en la ejecución de programas relativos al ámbito de su competencia.

Basados en los preceptos de la presente estrategia, se logrará contar con una cadena transfusional más segura y eficiente al generar las acciones sectoriales necesarias para incrementar la donación voluntaria y altruista de sangre, que garantice el acceso universal, seguro y equitativo bajo los principios de participación social, competencia, técnica, calidad de la atención médica, pertinencia cultural y trato no discriminatorio.

## **Panorama actual de la donación voluntaria y altruista de sangre**

Dentro de la problemática actual del Sistema de Sangre del país, se observa que no existe equidad de acceso a la sangre, así como pobre efecto de las medidas tomadas previamente sobre el incremento de la donación de sangre voluntaria y altruista, por lo cual el CNTS, se plantea en la necesidad de establecer estrategias con la finalidad de llegar a que al menos el 10% de la sangre provenga de donadores voluntarios y altruistas para el año 2024.

Por lo anterior, en el **Programa de Acción Específico para el Acceso universal a sangre, hemocomponentes y células troncales hematopoyéticas seguros 2020-2024** el CNTS se establece como como Objetivo Prioritario el incrementar la seguridad sanguínea a través de fomentar la cultura de donación de sangre voluntaria y altruista con pertinencia cultural, con perspectiva de género,







**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

**Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea**  
Dirección General

investigación científica y no discriminación, y articulando cooperación interinstitucional de todo el Sistema Nacional de Salud.

En el reporte de la OPS sobre el Suministro de Sangre para Transfusiones en los Países de América Latina y el Caribe, México reportó el 5.2% de donación voluntaria para el año 2017, siendo uno de los países de la región con tasa de donación voluntaria más baja. De acuerdo a los datos enviados al CNTS por los servicios de sangre del país, para el cierre del 2020, el país registró una tasa de donación voluntaria y altruista de sangre (DVAS) de 8.5%, sin embargo, los resultados son heterogéneos entre las diferentes entidades federativas y las instituciones de salud que componen el Sistema Nacional de Salud. En la **Tabla 1** se presentan los datos desagregados por entidad federativa e institución de salud.

De acuerdo a los datos presentados, México no cumple con criterios establecidos por la OMS/OPS en materia de DVAS, sin embargo, estos datos reportados representan el registro más alto alcanzado en los últimos 20 años en el país.

La variabilidad en DVAS mostrada en estos datos, refiere la necesidad de implementar políticas y estrategias sectoriales que permitan generar acciones para que todas las instituciones de salud en todas las entidades federativas participen activamente en lograr el incremento de la recolección de sangre a través de la donación voluntaria y altruista. Las estrategias a implementar deben contemplar las necesidades transfusionales, las capacidades técnicas de las instituciones y la regionalización de las actividades, basados en logros institucionales, logros institucionales desagregados (institución por entidad federativa), a fin de encontrar las áreas de mejora y oportunidad en cada caso.





**Tabla 1.** Donación voluntaria y altruista de acuerdo a entidad federativa e institución de salud, 2020.

No.	ENTIDAD	CNTS	IMSS	ISSSTE	CCINSHAE	CETS	SERV. MED. ENT.	DIF	PEMEX	SEMAR	SEDENA	PRIVADA	UNIVERSITARIO	CRUZ ROJA	TOTAL
1	AGUASCALIENTES		3	13		918	0					2,763			3,697
2	BAJA CALIFORNIA		504	123		385	1234					1,182		0	3,428
3	BAJA CALIFORNIA SUR		0	0		152	0					0			152
4	CAMPECHE					43	0								43
5	COAHUILA		76	3		356	0					1,101	20	49	1,605
6	COLIMA					446	0					24			470
7	CHIAPAS		478		0	3,052	0					2,443		0	5,973
8	CHIHUAHUA		395	1,192		4,703	1,590					333			8,213
9	CIUDAD DE MÉXICO	960	4,876	562	5,370		466		25	131	676	2,512		173	15,751
10	DURANGO		183	1,090		3,631	0					833			5,737
11	GUANAJUATO		0	64		1,835	17					318		10	2,244
12	GUERRERO		936	0		2,836	29			0					3,801
13	HIDALGO		731			236	0					1,064			2,031
14	JALISCO		2,238	0		698	202				102	1,817			5,057
15	ESTADO DE MÉXICO		137	0	101		3,780	3				950			4,971
16	MICHOACÁN		48	1		605	0					4,994			5,648
17	MORELOS		58	28		205	0							99	390
18	NAYARIT		24	13		267	0					8			312
19	NUEVO LEÓN		505	0		2,584	0		31		170	2,814	177		6,281
20	OAXACA		110	4		729	1,099		186			5,157			7,285
21	PUEBLA		714	0		397	262					529			1,902
22	QUERÉTARO		0			681	0					1,213			1,894
23	QUINTANA ROO					690	103					68			861
24	SAN LUIS POTOSÍ		74	0		4,636	1,219					651			6,580
25	SINALOA		0	195		3	831	33			146	697	143		2,048
26	SONORA		7	6		370	533	95				10			1,021
27	TABASCO		1			310	294		12			43			660
28	TAMAULIPAS		40	920		470	0	0	4			293		0	1,727
29	TLAXCALA		0			0	0								0
30	VERACRUZ		47	6		280	1,467		2,276	7		960			5,043
31	YUCATÁN		390	338	0	536	0					531			1,795
32	ZACATECAS			26		1,336	63								1,425
	Donación DVA	960	12,575	4,584	5,471	33,390	13,189	131	2,534	138	1,094	33,308	340	331	108,045
	Donación Total	960	375,283	77,984	48,740	306,799	177,123	5,874	9,907	2,020	4,828	238,196	13,344	8,428	1,269,486
	Porcentaje de DVA %	100.0	3.4	5.9	11.2	10.9	7.4	2.2	25.6	6.8	22.7	14.0	2.5	3.9	8.5

Fuente: Informes de ingresos y egresos. CNTS, 2020. Secretaría de Salud.





## **OBJETIVO.**

Establecer el modelo de trabajo interinstitucional del Sistema de Salud, a través de los servicios de sangre para el incremento de la donación voluntaria y altruista de sangre, que garantice el acceso universal, seguro y equitativo bajo los principios de participación social, competencia, técnica, calidad de la atención médica, pertinencia cultural y trato no discriminatorio.

### **Objetivos específicos:**

- Incrementar la seguridad sanguínea.
- Generar autosuficiencia en materia de sangre a través de la donación voluntaria y altruista
- Dar continuidad terapéutica en materia de sangre.

## **LÍNEAS DE ACCIÓN.**

### **1. Capacitación a Servicios de Sangre.**

La manera más exitosa de asegurar que el suministro sea adecuado es mediante la retención y fidelización de los donantes de sangre. El objetivo final es que los donantes de sangre voluntarios, no remunerados se conviertan en donantes regulares, donen sangre varias veces al año y permanezcan activos en el registro durante muchos años.

Con la finalidad de brindar una adecuada atención a los donantes voluntarios y altruistas (DVA) y generar que el proceso de donación sea una experiencia no desagradable y así propiciar a la donación de repetición, es importante generar cambios en la atención en los servicios de sangre a través de un programa de capacitación con dicha finalidad.





Dentro del programa de capacitación a los servicios de sangre es importante considerar el proceso de fidelización y atención de donadores, la promoción de la donación voluntaria, altruista y de repetición, el registro local y nacional de donadores de sangre voluntarios y altruistas.

### **1.1 Fidelización y atención de donadores.**

Se entiende por fidelización el conjunto de estrategias y técnicas de mercadotecnia con el objetivo de conseguir que el donador que haya atendido a un servicio de sangre, se convierta en donador voluntario y altruista de repetición.

En algunos estudios, incluyendo una encuesta realizada en 2019 por el CNTS, se ha demostrado que gran parte de los donadores de sangre no tienen el conocimiento sobre los sitios o servicios de sangre en donde pueden realizar DVAS y consideran que las instituciones públicas no reciben este tipo de donadores. Por otra parte, se ha observado que la experiencia durante la donación de sangre influye en la decisión del donador de querer repetir dicha acción, siendo factores importantes la cercanía del servicio de sangre, la imagen y comodidad de las instalaciones del servicio de sangre y la calidad de la información que reciben durante todo el proceso de donación.

Por lo anterior, es de suma importancia capacitar en temas de calidad de atención durante la donación y fidelización de donantes, si se quiere incursionar sobre el incremento de la DVAS de repetición en el país.

El grupo de colaboradores encargado de la promoción de la donación voluntaria y altruista dentro de un servicio de sangre debe ser multidisciplinario y en conjunto deben de establecer estrategias





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

**Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea**  
Dirección General

encaminadas a la fidelización de los donadores, por lo cual no es suficiente con capacitar a sólo una persona por centro de colecta.

Para lograr fidelización de los DVA, es necesario utilizar una pedagogía precisa, que no abunde en conocimientos científicos, sino que tienda a explicar de manera sencilla y clara la mejor forma de contar con donantes seguros y suficientes con el fin de sostener las necesidades transfusionales de una población. Así mismo, la promoción además de estimular a las personas a que donen sangre, también fideliza a los que ya lo han hecho, dando como resultado un aumento de donantes repetidos; ayudando a inculcar la donación como un hábito desinteresado.

El manejo y la prudencia del lenguaje que debe utilizarse para este trabajo constituyen un aspecto fundamental. Si bien el mensaje tiene como objetivo transmitir lo que la evidencia médica ha demostrado, debe llegar de forma simple, pero sustentado bajo el rigor que impone la ciencia. Por lo dicho estará desprovisto de cualquier meta-mensaje y mucho menos de dobles discursos. Asegurar una ética referida a la promoción debe transparentarse también en este tipo de acciones.

Otra de las características que hacen al proceder de la promoción bajo la mirada de la bioética, es que todas sus acciones deben estar orientadas a preservar los valores de referencia con los que cuenta cada región. No será conveniente trasladar modelos de trabajo de un sitio a otro, por más efectivos que estos pudieran haber resultado, sin conocer y resguardar la cultura de una región determinada con la cual se ha crecido y se ha desarrollado. Al momento de implementar programas que promuevan la donación, deben tenerse en cuenta las costumbres, hábitos y tradiciones como valores genuinos que esa población ha recibido y a su vez continúa transmitiendo







**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

**Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea**  
Dirección General

durante generaciones. Nada deberá atender contra ellos, ni mucho menos violentarlos, imponiendo nuevas modalidades que busquen obtener algún supuesto beneficio.

Mientras más investiguemos sobre la motivación y las experiencias de los donantes voluntarios que acuden a donar por primera vez, más entenderemos cómo motivarlos para que donen nuevamente, de forma que se conviertan en donantes activos por el resto de sus vidas. Sin embargo, es importante considerar el equilibrio necesario entre solicitar una información e interferir en la privacidad y el tiempo del donante. Si abrumba al donante con estudios, cuestionarios y encuestas telefónicas, puede desalentarlo. Cualquier solicitud de información debe estar acompañada de la seguridad de que el bienestar del donante ha sido considerado.

Una vez reconocido ese factor, la siguiente información le servirá como retroalimentación:

1. Motivación para donar por primera vez
2. Experiencia durante el reclutamiento
3. Experiencia durante la donación
4. Experiencia después de la donación
5. Experiencia cuando volvió a ser reclutado y a donar
6. Métodos de comunicación que prefiere para ser llamado nuevamente
7. Obstáculos y factores que lo desalientan.

Los bancos de sangre han realizado muchos estudios entre los donantes durante los últimos 25 años. Todos los estudios han arrojado resultados similares. Las razones principales por las que un donante voluntario da su sangre son:

Av. Othón de Mendizábal, No. 195, Colonia Zacatenco, Alcaldía, Gustavo A. Madero, C.P. 07360, Ciudad de México.  
Tel. 01 (55) 63 92 22 50 Ext. 51616, 51619 [www.gob.mx/cnts](http://www.gob.mx/cnts)





1. Altruismo o caridad
2. Percepción de las necesidades y normas sociales de la comunidad
3. Necesidad de reconocimiento o autoestima
4. Premios e incentivos
5. Presión social.

Por lo tanto, estas razones deben constituir la base de sus mensajes. Los donantes regulares son quienes más fácilmente responderán a las solicitudes de donación en situaciones de emergencia y de crisis. Sin embargo, el servicio de sangre no debe asumir que los tiene a su disposición simplemente por el hecho de que sean donantes regulares. El servicio de sangre deberá asegurarse de que permanezcan satisfechos y leales al servicio.

Algunas estrategias de reconocimiento y recompensa son útiles en estos casos. Por ejemplo, pueden utilizarse los certificados, broches, pequeñas ceremonias o eventos similares para reconocer la décima, quincuagésima o centésima donación. Los donantes regulares también deben ser consultados constantemente en relación al servicio ofrecido: su satisfacción y comodidad, las actividades del personal, etc.

La formación de **clubes de donantes** ha sido una técnica exitosa en varios países. En Uganda, por ejemplo, los clubes de donantes han contribuido a un suministro adecuado de sangre segura, ayudando simultáneamente a reducir la incidencia de la infección por el VIH. Los clubes de donantes pueden ser utilizados como un incentivo real si ofrecen beneficios claros para sus miembros. Dichos beneficios deben tener un carácter social y estar basados en la comunidad, en vez de ser financieros o comerciales. Tratar a los donantes como héroes locales difunde la idea de que benefician a la comunidad.





Los incentivos para la donación pueden variar de un país a otro, pero el aspecto esencial es encontrar el equilibrio correcto. Ofrecer un reconocimiento a los donantes siempre es aceptable, admirable y digno de ser aplaudido; pero si el incentivo es muy grande se corren los mismos riesgos que con la donación pagada o comercial.

Los estudios realizados durante los últimos 25 años han demostrado que las razones por las que un donante vuelve a donar cambian con el tiempo, conforme el donante voluntario continúa donando. Mientras más veces se le solicite a un donante que dé sangre, más probablemente volverá a hacerlo sin que sea necesario solicitárselo. Los motivos internos, como el altruismo y el compromiso personal, comienzan a reemplazar a los motivos externos, como las recompensas y la necesidad de reconocimiento.

La conducta altruista puede ser fomentada. Las estrategias a largo plazo pueden incluir que el propio centro de sangre se convierta en un ejemplo a seguir, al involucrarse en los asuntos de la comunidad local más allá de su papel inmediato relacionado con el cuidado de la salud. Los miembros del personal del programa de sangre pueden convertirse en un modelo para la comunidad, lo que ayuda a crear un espíritu de altruismo.

Los donantes citan frecuentemente dos factores que influyen en su decisión de volver:

- La conducta y calidad de la atención del personal del servicio de sangre.
- El tiempo de espera.

### ***Análisis de la situación.***

Para realizar cambios significativos sobre estos dos factores, es importante realizar un análisis situacional que se concentre en las dos áreas siguientes:





*a) Factores externos*

- Factores demográficos como género, edad, ocupación, migración de la población
- Condiciones de salud e incidencia de enfermedades endémicas
- Valores sociales
- Mitos tradicionales y creencias sobre la sangre
- Niveles de educación
- Existencia de otros sistemas de donación sanguínea: donación pagada, de familiares o de reposición, autóloga.

*b) Factores internos*

- Dirección y administración del servicio de sangre
- Políticas y estatutos
- Personal (educación, motivación, necesidades de capacitación)
- Responsabilidades de la organización, incluyendo estándares de seguridad
- Sociedades y vínculos (organizaciones externas, patrocinadores, otras sociedades).

El análisis de la situación puede utilizarse para determinar las necesidades, deseos y expectativas de su comunidad. También puede usarse para determinar las fortalezas y debilidades de su organización, así como para estimar el efecto del reclutamiento y la retención de donantes. Aunque el servicio de sangre puede obtener datos de sus propios registros —como el porcentaje de la población que dona sangre— también necesitará realizar estudios y formular preguntas para encontrar las respuestas a las





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

interrogantes más subjetivas o cualitativas. Además, necesitará hacer comparaciones con los datos nacionales e internacionales.

Esta información debe ser complementada por parte del servicio de sangre con detalles respecto a los patrones de donación —del pasado y la actualidad— así como las campañas de reclutamiento realizadas previamente y sus resultados.

### ***Donantes rechazados, retirados e irregulares.***

El servicio de sangre tiene la responsabilidad del cuidado de todos los donantes, incluyendo a aquellos que han sido diferidos temporalmente y aquellos que por alguna razón se han retirado o que han dejado de donar. El manejo del registro o padrón de donantes también incluye a los donantes inactivos, quienes pueden ser estimulados para que participen activamente en el reclutamiento de otros donantes, aun cuando ellos mismos sean inelegibles para donar sangre.

Se reconoce a nivel mundial que el reclutador más eficaz es el donante satisfecho. La creación de las campañas de reclutamiento en que participan los donantes existentes — a quienes se puede estimular para que lleven a un familiar o amigo— es frecuentemente el principio de un esfuerzo de reclutamiento a largo plazo.

Es frecuente que los donantes irregulares sólo necesiten de un recordatorio de que no han donado desde hace tiempo. Sin embargo, es importante emplear el tacto para averiguar la razón por la que no han vuelto a donar. Es posible que simplemente hayan olvidado hacerlo, pero también que se sientan insatisfechos o molestos debido a un mal servicio o a un tiempo de espera prolongado durante su última donación. Es necesario asegurarse que







**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

**Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea**  
Dirección General

el motivo de su molestia no volverá a ocurrir. El seguimiento de todos los donantes irregulares constituye un aspecto importante de la retención de los donantes.

El rechazo temporal, por cualquier razón, puede desmoralizar y/o desmotivar al donante, por lo cual, es conveniente explicarle detalladamente las razones y hacerle una invitación para que done sangre tan pronto sea elegible. Es necesario demostrar que el servicio de sangre tiene un interés sincero en sus donantes y que valorará y respetará su participación en el futuro. Una forma de lograr lo anterior es solicitar su ayuda para reclutar otros donantes.

En el caso de aquellos donantes que han sido rechazados permanentemente, el reto consiste en seguir contando con su lealtad e interés. Es posible que dichas personas se sientan decepcionadas por el hecho de que no pueden seguir donando sangre. Algunas de ellas estarán molestas, y será necesario que el personal correspondiente las trate con tacto y comprensión. Asegúrese que esas personas se sienten apreciadas y útiles, como un primer paso para invitarles a participar en el reclutamiento de donantes. A medida que los criterios de selección de los donantes se hagan más estrictos, habrá un incremento correspondiente en el número de ex-donantes que deben ser manejados adecuadamente, y para los cuales deben crearse nuevas tareas.

Es posible desarrollar estrategias diseñadas para motivar a los donantes retirados o rechazados a que se conviertan en reclutadores voluntarios; a continuación, se enlistan algunas sugerencias:

- Solicitar a los donantes rechazados o retirados que participen en las presentaciones orales sobre la donación de sangre y hablen acerca de la experiencia de la donación.





- Crear un club de ex-donantes y asignarles tareas oficiales que puedan desempeñar durante algunas ceremonias, como las de otorgamiento de reconocimientos a los donantes.
- Conferir reconocimientos especiales a los ex-donantes que presenten a 10, 25 o 50 nuevos donantes.
- Diseñar folletos y carteles en que se transmita el mensaje de que los donantes que son demasiado viejos para donar no lo son para participar en las actividades de reclutamiento.
- Organizar una competencia entre los donantes retirados para que atraigan a nuevos donantes, con el fin de mantener la continuidad.
- Asegurar que los donantes rechazados temporalmente son contactados en el momento oportuno, cuando vuelvan a estar en capacidad de donar.

### ***La atención a las necesidades especiales.***

Uno de los retos al elaborar y mantener un padrón o registro de donantes consiste en asegurarse de que cada uno, sin importar su grupo sanguíneo, se sienta importante y sea alentado a donar. Sin embargo, un centro de sangre tiene ocasionalmente algunas necesidades especiales, como cuando requiere donantes de un grupo sanguíneo específico o para el programa de donación por aféresis. Esos casos demandan una forma especializada de reclutamiento del donante.

Muchos servicios de sangre utilizan el correo y el reclutamiento a distancia, mientras que otros se basan en el contacto directo que consiste en que el personal invite a los donantes seleccionados para que se unan a los programas especiales. En esta modalidad especializada de reclutamiento





generalmente es necesario que el personal proporcione una descripción detallada del programa al donante, con el fin de ayudar a éste último en el proceso de la toma de decisión. La participación del donante dependerá tanto del tiempo que tenga disponible como de las técnicas motivacionales empleadas por el reclutador.

Existe una fluctuación siempre cambiante en la oferta y la demanda, lo cual subraya la importancia del reclutamiento dirigido. Es la única manera de mantener el control. Las solicitudes especiales de donación —por ejemplo, de sangre O RhD negativa u otros tipos sanguíneos específicos— pueden producir en ocasiones una respuesta abrumadora, lo que ocasiona un retraso en la atención de los donantes que acuden a los centros de sangre. El reclutamiento dirigido es una solución a este problema.

Los folletos, materiales informativos y boletines distribuidos entre los donantes según su tipo de sangre son medios apropiados para crear conciencia entre los donantes sobre el uso de su sangre y la necesidad de contar con todos los tipos sanguíneos.

### ***Los recordatorios.***

La mensajería electrónica, por medio de correo electrónico o plataformas como WhatsApp y Facebook, puede ser una forma eficiente y atractiva desde el punto de vista costo-beneficio para solicitar la donación a los donantes conocidos. Dependiendo del grado de sofisticación de su sistema de archivo, la base de donantes puede ser clasificada de varias maneras:

- Donantes de un grupo específico.
- Personas que donan por primera vez.
- Donantes frecuentes.





- Donantes irregulares.

Es posible diseñar mensajes específicos para atraer a los donantes cuando sea necesario. Con ayuda de los principios de la publicidad, los donantes existentes pueden ser alentados a convertirse en donantes regulares mediante una mezcla de mensajes “al corazón” y “al cerebro”. Por ejemplo, el mensaje “Gracias” puede ser enviado a las personas que donan por primera vez, acompañado de información sobre sus grupos sanguíneos. El mensaje “Feliz Cumpleaños” puede ser enviado para estimular a los donantes a que celebren sus propios cumpleaños salvando vidas, o bien, un recordatorio para donar nuevamente.

### ***Los nuevos donantes.***

Encontrar una fuente segura y sustentable de sangre debería ser el objetivo principal de cualquier campaña de reclutamiento de donantes. Las investigaciones han revelado las razones más frecuentes por las que la gente no dona su sangre:

- Porque no fueron invitados
- Porque tienen temor a la sangre, a las agujas, o bien a contraer el VIH o alguna otra infección a través del proceso de la donación de sangre
- Porque la donación no es aceptada como una actividad tradicional en su cultura
- Por descalificación médica
- Porque no tienen tiempo
- Porque les causa molestias.





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

**Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea**  
Dirección General

Muchas de estas inquietudes pueden ser resueltas si se transmiten los mensajes correctos al grupo al que se dirige. Note especialmente la razón “Porque no fueron requeridos”. Frecuentemente, los donantes potenciales sólo necesitan ser requeridos. “Porque no tienen tiempo” y “Porque les causa molestias” son razones que pueden resolverse al hacer una revisión de los horarios y ubicación de los sitios de recolección de sangre, con el fin de saber si sería de utilidad crear un horario más flexible que tome en cuenta el horario de trabajo del donante.

Se necesita ser comprensivo con los motivos que tiene la gente para no donar sangre. Independientemente de cuáles sean esas razones, si se les transmite el mensaje correcto en el momento adecuado, los no-donantes pueden ser persuadidos de ayudar en el reclutamiento de donantes. Una tarea muy importante consiste en definir a los grupos que constituyen su objetivo. Aunque existen diversos grupos que han sido considerados tradicionalmente como “seguros”, la situación está cambiando rápidamente y es ahora más compleja que nunca. Países diferentes tendrán enfoques distintos. Sin embargo, casi todos están de acuerdo en que los jóvenes —quienes serán los donantes del futuro— son el objetivo principal. Se trata de la nueva generación de donantes de sangre y es importante educarlos sobre la donación de sangre, la necesidad de contar con sangre segura y la importancia de un estilo de vida saludable. Por el contrario, en algunos países puede ser igualmente adecuado dirigirse a personas de mayor edad. El enfoque debe estar siempre en las poblaciones de bajo riesgo. Cada grupo al que el servicio de sangre se dirija requerirá de una estrategia de reclutamiento individual. El requisito es descubrir aquello que los motiva, así como la mejor manera de transmitir el mensaje adecuado a dicho grupo. Los jóvenes son







**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

uno de los grupos más fáciles de abordar porque tienden a estar “cautivos” en las escuelas y las universidades.

### ***Motivación del personal.***

La motivación del personal es un factor fundamental para proporcionar un excelente servicio a los donantes. Las deficiencias en el servicio al cliente pueden ser atribuidas frecuentemente a que el personal tiene la moral baja. El sentido común indica que mientras mayor sea la calidad de la interacción entre la organización y sus donantes de sangre, mayores serán las probabilidades de que tenga éxito. Una calidad de servicio al cliente por debajo del estándar puede ser resultado de que el personal se encuentra insatisfecho. Es frecuente que la capacidad del personal de ofrecer un servicio al cliente de la máxima calidad sea proporcional al nivel de entusiasmo que dicho personal tiene por su trabajo. La manera en que su servicio de sangre trate a los empleados determinará la forma en que éstos traten a los donantes de sangre, de quienes depende el servicio. El ambiente de trabajo, la seguridad en el empleo, las oportunidades de obtener una promoción, la capacitación regular y la remuneración adecuada son factores que influyen en la satisfacción laboral. En términos generales un personal feliz proporciona un buen servicio. El primer paso para proporcionar un excelente servicio al cliente consiste en mantener muy motivado a su personal. Existen muchos factores involucrados en el esfuerzo de garantizar la excelencia en el servicio al donante-cliente. Su propia motivación y moral, así como las del resto del personal, conforman un área importante para la investigación. El personal que ha sido seleccionado correctamente, que ha recibido apoyo y un buen entrenamiento, realizará bien sus tareas. La gente, no el edificio o el





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

equipamiento, constituye el verdadero activo de un servicio de sangre exitoso. Atraer y retener a los individuos talentosos, creativos y orientados al desempeño resulta fundamental para cualquier equipo ganador. Por ello el personal del banco de sangre debe ser un agente de cambio, un mensajero de vida que se mueve en dos escenarios generales: un escenario extramural donde su trabajo es llevar un mensaje de corazón que haga que cualquier ser humano, después de escucharlo, transforme su pensamiento habiendo recibido suficientes razones para convertirse en un servidor real.

### ***El desarrollo del espíritu de equipo.***

El sentido de pertenencia a un equipo de profesionales dinámico y exitoso contribuye a mantener en alto la motivación y el compromiso. El entrenamiento en el trabajo de equipo y el fomento del espíritu de equipo son formas de desarrollar una actitud de servicio hacia los donantes, de la misma forma que lo es el continuo desarrollo profesional en las áreas técnicas y médicas. El hecho de contar con un liderazgo sólido y comprometido, una buena comunicación y el reconocimiento del trabajo bien hecho ayudarán a los miembros del equipo a sentirse orgullosos del mismo y del servicio que proporcionan.

### ***Responsabilidad.***

No existe un centro de sangre en todo el mundo que pueda decir honestamente que una sola persona lo hizo todo. Esto es verdad no sólo en lo que se refiere al área de reclutamiento de los donantes, sino a toda la organización del servicio de sangre. Cada una de las personas contribuye a alcanzar el objetivo, ya sea atrayendo a una persona que va a donar sangre





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

por primera vez o convenciendo a un grupo de donantes de tipo O para que se unan al programa voluntario de donación de sangre. Asumir la responsabilidad por su trabajo es un factor importante de motivación y le permite hacer su contribución al esfuerzo del equipo. Nuestros hospitales necesitan sangre para sus pacientes y el servicio de sangre tiene el compromiso de proporcionarla los 365 días del año. La necesidad de la sangre no respeta los días festivos. A fin de satisfacer las necesidades, los equipos de reclutamiento del donante y de recolección de sangre deben trabajar juntos para crear un ambiente en que sea posible alcanzar el objetivo. Si una idea no funciona, posiblemente la siguiente idea lo haga. Integrar los planes creativos, compartir los logros, apoyar a los demás durante los fracasos, son factores que unen al equipo.

### ***Reconocimiento y crédito.***

Ganar el reconocimiento y el crédito por los éxitos ayuda a que el personal se mantenga motivado y con la moral en alto. Un simple “Gracias” o un “Bien hecho” ayuda a que todos los participantes se sientan apreciados. El reconocimiento de la gerencia es importante, pero es igualmente importante que cada miembro del equipo reconozca y valore la contribución del resto de sus compañeros.

El trabajo en equipo y el espíritu de grupo son fortalecidos en los ambientes de trabajo donde ocurre lo siguiente:

- El reconocimiento y los créditos se otorgan individualmente a los miembros del equipo que realizan bien su trabajo
- El equipo se mantiene informado y es consultado en relación a las políticas, los procedimientos y los avances





- El equipo percibe un sentido de importancia; cada persona es un miembro especial del equipo, con su capacidad y talento únicos
- El trabajo en equipo se promueve mediante el énfasis en el desempeño positivo, más que en el negativo
- Los miembros del equipo tienen la oportunidad de que sus ideas sean escuchadas e implementadas
- El trato justo, equitativo y consistente produce sentimientos de confianza y seguridad
- Las metas acordadas son realistas y viables
- El equipo recibe crédito por lo que ha logrado
- El equipo participa en la toma de decisiones
- La retroalimentación corre en ambos sentidos; todos los miembros del personal son capaces y están dispuestos a dar y recibir.

### ***El servicio al cliente como responsabilidad del personal.***

Todo el personal necesita estar profundamente comprometido con el programa de servicio al cliente. El concepto de servicio al cliente es valioso y útil si se le considera como una responsabilidad del personal y se discute y revisa de manera regular. Las reuniones regulares con el personal y los voluntarios para discutir los asuntos del servicio al cliente tienen como resultado el de mostrar:

- La importancia de un excelente servicio al cliente
- La interdependencia de todo el personal. Un programa de servicio al cliente no puede funcionar eficazmente a menos que todo el personal esté comprometido





- La contribución que el servicio de sangre y el personal pueden hacer para el monitoreo y el mejoramiento continuo del servicio.

Cada uno de los miembros del personal, en su propio nivel, debe ser exhortado para participar activamente en dichas reuniones. Algunas de ellas pueden tomar la forma de talleres o seminarios en que, por ejemplo, se simulen diversos escenarios y se discuta posteriormente lo ocurrido.

A continuación, se sugieren algunas ideas adicionales para la agenda de las reuniones:

- Descubrimientos de la investigación y sus implicaciones
- Retos y discusión de las posibles soluciones a los problemas
- Asuntos del servicio al cliente, como las quejas
- Planificación de las acciones a realizar para mejorar el servicio
- Entrenamiento en los nuevos procedimientos
- Determinación de metas y objetivos en el servicio al cliente durante un período específico
- Discusión de las maneras en que el concepto de servicio al cliente puede aplicarse en eventos futuros, como durante las campañas o el uso de unidades móviles.

### ***Manejo de situaciones difíciles.***

La utilización de sus propias habilidades y las del servicio le ayudará a manejar la interacción con el donante de manera eficaz. Al practicar el manejo de las situaciones difíciles, el servicio de sangre será capaz de trabajar aun con los donantes más inconformes. Este proceso le dará el poder de convertir a un donante insatisfecho en una persona que le apoye positivamente.







**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

**Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea**  
Dirección General

La persona enojada, escéptica, molesta o difícil crea una situación única y demandante, incluso para el personal más experimentado. Las siguientes habilidades le ayudarán a tratar a los donantes insatisfechos:

- Escúchelos
- Compréndalos
- Discúlpese
- Asuma la responsabilidad de resolver el problema.

El personal del servicio de sangre y los voluntarios deben mantener siempre la calma y escuchar los argumentos y reclamaciones de las personas. Una vez que hayan hecho lo anterior, deben tratar de encontrar un punto de acuerdo y tranquilizar al individuo. Los comunicadores eficaces alejan el problema de sí mismos y del quejoso, al volver a enunciar el problema con el fin de demostrar que lo han comprendido y para aclarar la situación. Siempre que sea posible, el comunicador eficaz terminará la discusión con una nota alta. Su trabajo nunca es aburrido. Muchas situaciones cotidianas se convierten en oportunidades para proporcionar un servicio extraordinario. Los donantes demandan y merecen lo mejor, y el servicio de sangre debe dárselos si desea que regresen.

### ***Quejas de los donantes.***

Aun en los mejores servicios de sangre se presentarán ocasionalmente quejas de los donantes. Si existe una política organizacional para el manejo de las quejas, los donantes pueden estar seguros de que sus comentarios no llegarán a los oídos sordos, sin importar dónde donen. Un buen servicio a los clientes implica escucharlos a todos y actuar en consecuencia.





Los procedimientos definidos en la política de quejas del donante deben seguirse con extremo cuidado y atención a los detalles. Esto permitirá proteger tanto al servicio de sangre como al donante. Cualquier formato o carta para las quejas debe ser supervisado y firmado por los miembros principales del personal.

Un ejemplo de procedimiento para atender las quejas es el siguiente:

- Un donante de sangre presenta una queja en una unidad móvil o en un centro de recolección de sangre
- El miembro del personal que atiende la queja ofrece dar seguimiento a la misma, con la intención de asegurar al donante que su queja ha sido escuchada y que se hará algo al respecto.
- La persona que atiende la queja llena un formato creado para ese propósito (consulte el ejemplo en la sección “Fuente de ideas”).
- El supervisor, el gerente o responsable de la investigación de la queja analiza la naturaleza de la misma, determina la solución y la pone en práctica. En caso de ser procedente, se notifica al donante lo que se ha hecho. Si debe ofrecerse una disculpa oficial se procederá a hacerlo tan pronto como sea posible.
- Se da seguimiento a la naturaleza de la queja para identificar cualquier acción —como por ejemplo la capacitación del personal— que pudiera ser necesaria con el fin de prevenir su recurrencia.

Debe darse seguimiento a las quejas de cualquier índole, aún en caso de que sean injustificadas, y debe realizarse alguna acción encaminada a corregir lo que pudiera estar mal. La satisfacción del cliente es lo primero, si lo que el servicio de sangre desea es reclutar y retener una cantidad suficiente de donantes voluntarios y no remunerados.





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

### ***El sitio y horario convenientes para la recolección de sangre.***

Un factor clave para satisfacer las necesidades de los donantes consiste en asegurarse que los horarios y la localización de las unidades móviles y las instalaciones fijas sean convenientes para la mayoría de los donantes existentes y potenciales. Puede utilizar algunos sondeos verbales o escritos para averiguar si su servicio está operando en horarios que permitan a la población acudir con un mínimo de costos y molestias. Esto es particularmente importante para los donantes que acuden con mucha frecuencia, como los donantes por aféresis. Los sitios de recolección —fijos o móviles— requieren:

- Una ubicación accesible y conveniente para la comunidad a la que presta su servicio
- Horarios de actividades que se adapten a los diversos sectores de la comunidad
- Buena señalización y anuncios
- Un ambiente limpio, ordenado e higiénico, con instalaciones adecuadas
- Decoración agradable, hogareña, pero de aspecto profesional
- La participación de la comunidad local y sus líderes.

Es necesario hacer énfasis en la importancia de la localización del centro recolector de sangre. Aunque es vital contar con un ambiente higiénico, también es importante no crear una atmósfera que tenga un aspecto tan “clínico” que intimide a muchos donantes potenciales. Es deseable tener una localización atractiva para la población local. Por ejemplo, el centro recolector de sangre puede ubicarse cerca de un centro comercial o de un lugar de reunión que refleje la cultura y las costumbres locales. Necesita ser accesible





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

y fácil de encontrar; una vez que los donantes se encuentren en el interior, la atmósfera debe hacerlos sentir cómodos y relajados.

La programación de horarios específicos para las donaciones y la posibilidad de hacer citas, así como de confirmar las mismas, son de gran provecho tanto para los donantes como para el centro de sangre. Estos factores permiten contar con personal suficiente para cada sesión, con el fin de minimizar los tiempos de espera y aumentar la comodidad de los donantes. Un cambio en los horarios de operación del centro —o en algo tan sencillo como el mobiliario de las instalaciones— puede incrementar el número de unidades recolectadas en cada instalación; sin embargo, el servicio de sangre nunca lo sabrá si no cuenta con la información proporcionada por sus clientes.

### ***Servicio de apoyo y asesoría al donante.***

Cada servicio de sangre necesita implementar un sistema de apoyo para sus donantes. La asesoría debe ser realizada por personal competente y profesional, entrenado para asesorar, apoyar y aconsejar a los donantes de sangre que se encuentren preocupados por diversos motivos, tales como los resultados de las pruebas infecciosas practicadas a su sangre. Una buena asesoría es particularmente importante para aquellos donantes que acuden a donar pero que son rechazados por alguna razón. Dependiendo de ésta última y de los criterios con que opera su servicio de sangre, los donantes pueden ser rechazados de manera temporal o definitiva. El rechazo puede tener un efecto devastador en la moral de los donantes; si la razón está relacionada con un grave riesgo para la salud, los donantes requerirán atención profesional, y deben ser remitidos a un hospital o clínica para que tenga lugar el seguimiento médico correspondiente. Debe prestarse atención





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

especial a la asesoría que se brinda después de la donación a los donantes cuyos resultados han sido positivos. Las implicaciones de estos resultados deben ser transmitidas de manera sencilla, clara y profesional, con el fin de evitar una situación de pánico. Si el personal capacitado específicamente para este fin no estuviera disponible, el donante deberá ser referido a una organización que pueda proporcionar este servicio.

### **Confidencialidad.**

La confidencialidad es un tema muy importante. La buena relación entre el servicio de sangre y los donantes voluntarios se deriva de la confianza mutua. Una parte integral de esta relación consiste en que el donante comprenda que los resultados de las pruebas de sangre y cualquier información que proporcione al servicio de sangre será considerada como estrictamente confidencial.

En consecuencia, el personal debe asegurarse que las entrevistas con los donantes no puedan ser escuchadas y que los expedientes de los donantes se mantengan resguardados. El personal tiene la responsabilidad profesional de no hablar acerca de sus donantes con otras personas y de proteger el derecho a la privacidad que tienen las demás personas. La confidencialidad puede ser puesta en peligro muy fácilmente y el personal debe pensar en cada acción que realiza para asegurarse que la confianza depositada por los donantes en el servicio de sangre no será traicionada. Por ejemplo, las cartas que se envían para solicitar una nueva donación puede caer en manos de algún otro miembro de su familia. Si no se garantiza la confidencialidad puede ocurrir lo siguiente:







- Durante la evaluación previa a la donación, los donantes pueden no decir la verdad sobre su estado de salud o sobre algún factor de riesgo si notan que la confidencialidad de esa información puede ser violada. Esto traería consecuencias graves para la seguridad de la sangre
- Es más probable que los donantes no regresen a donar nuevamente si desconfían del servicio de sangre
- Es menos probable que los donantes inviten a otras personas para que se conviertan, a su vez, en nuevos donantes
- Es posible que el individuo rechazado sea discriminado por la comunidad si se llegaran a conocer los resultados de las pruebas.

### **Recursos financieros.**

Los servicios de sangre de todo el mundo hacen frente a la demanda creciente de garantizar estándares de calidad con el fin de prevenir el daño a los donantes y a los receptores de los productos sanguíneos. Frecuentemente existe la percepción incorrecta de que los costos son mínimos debido a que la sangre es donada voluntariamente. Si no realizaran un gasto en la recolección y el análisis de la sangre, los servicios de sangre no podrían proporcionar al gobierno y a las agencias que los financian la información necesaria para desarrollar y mantener los programas nacionales de sangre.

Aunque es posible que el servicio de sangre no tenga el control del presupuesto asignado, es importante que se encuentre al tanto de todos los factores de costo. El servicio de sangre debe saber, durante sus actividades, la manera en que una acción determinada puede repercutir en los costos, o bien la forma de realizar ahorros sin provocar una disminución de la eficiencia y eficacia. Los costos del reclutamiento pueden ser analizados de manera





separada de los costos de selección y evaluación de los donantes. El costo de reclutar a un donante es una cifra muy útil que puede servir de base para la planificación, por lo que es necesario tenerlo en mente.

Las actividades del reclutamiento implican costos en activos y costos corrientes. Los costos en activos son generalmente erogaciones que se realizan “una sola vez” e incluyen aquellos aspectos sin los cuales el servicio no podría funcionar: edificios, vehículos, mobiliario y equipos. Los costos de capacitación también se incluyen en este rubro. Por su parte, los costos corrientes son aquellos cuya erogación se hace regularmente; los sueldos del personal, los pagos por energía eléctrica, seguros, viáticos, bienes fungibles y gastos de administración se incluyen en este rubro.

La estimación de ambos costos —en activos y corrientes— forman el presupuesto, que generalmente se determina de manera anual. Es necesario contar con mucha información detallada a fin de que las estimaciones tengan la mayor precisión que sea posible.

Por ejemplo, ¿cuántas personas necesitará el servicio de sangre para realizar el reclutamiento de los donantes durante el próximo año? A fin de hacer una estimación, el servicio de sangre deberá contar con información sobre:

- Las metas de recolección
- El número de donaciones que cada reclutador pueda solicitar durante el año
- El alcance y el nivel de responsabilidad que cada reclutador tenga.

Es necesario agregar muchos otros factores a fin de calcular los costos por reclutador. Estos podrán incluir:

- Las necesidades de capacitación





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

- Las necesidades de equipo
- Las necesidades de materiales para la promoción.

Además, los costos dependen de la localidad y la situación del servicio de sangre. Por ejemplo:

- Facilidad para viajar
- Densidad de población
- Necesidades educativas de la población
- Tradiciones.

Todos estos factores influyen en la determinación de los costos y la planificación del presupuesto. Es necesario destinar los recursos monetarios a diversas áreas, que pueden clasificarse en:

- Personal (incluyendo remuneración y capacitación)
- Transporte
- Materiales de publicidad y costos de los medios masivos de comunicación
- Materiales para la educación de los donantes y estudiantes
- Mercancía (refrigerios, gafetes, etcétera)

También es necesario estimar los ingresos procedentes de la recaudación de fondos. El análisis que el servicio de sangre realice sobre los factores que afectan sus recursos financieros debe incluir la eficacia de sus esfuerzos encaminados a la recaudación de fondos, así como los realizados por otras organizaciones que trabajan para el servicio de sangre.





### ***Planes de contingencia.***

Todo el personal necesita saber qué acciones debe realizar en caso de que se presente un desastre o crisis, como un terremoto, una inundación o un conflicto armado. En esas circunstancias la demanda de sangre puede incrementarse sustancialmente y ocasionar que los sitios de recolección habituales se tornen insuficientes. Los cortes de energía pueden poner en peligro la sangre almacenada, dado que resulta imposible conservarla a la temperatura adecuada. Otras situaciones críticas pueden tener su origen en el temor de que los productos estén contaminados. De cualquier forma, es muy importante contar con un plan de contingencias que conste por escrito, de manera que el servicio de sangre y el resto del personal sepan qué hacer. La mayoría de los países cuentan con un plan nacional de desastres que cubre muchos tipos de eventualidades. El servicio de sangre debe asegurarse de que el plan de contingencias del servicio de sangre esté integrado a dicho plan nacional.

El plan de contingencias debe incluir:

- Información sobre los sitios alternos para la recolección de sangre
- Información sobre suministros de equipos alternos
- La manera en que se realizará la comunicación entre los miembros del personal
- Nombres, direcciones, teléfonos y otros datos para contactar a todo el personal
- Responsabilidades de cada miembro del personal.

Son puntos importantes a considerar dentro de la capacitación sobre fidelización y atención a donadores los siguientes:





- a) Otorgar información clara, adecuada, oportuna y detallada a los donadores durante la promoción y al recibir en el centro de colecta a los donadores sobre el proceso de donación.
- b) Capacitar sobre la atención de los donadores generando experiencias positivas como método de favorecer habitualidad y fidelización.
- c) Evaluar de la satisfacción al donador posterior al proceso de donación en búsqueda de la mejora continua del proceso
- d) Establecer estrategia de agradecimiento hacia los donadores voluntarios y altruistas

## **1.2 Homogenización de criterios de selección de donadores.**

Los criterios de selección para la donación de sangre y sus componentes se encuentran establecidos en el numeral 6 de la NOM-253-SSA1-2012 Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos, sin embargo, el establecimiento de criterios explícitos y tácitos de manera local puede generar confusión y heterogeneidad entre distintos establecimientos de sangre, lo que puede generar confusión y descontento del donador y por lo tanto generar una mala experiencia durante la donación y disminuir la posibilidad de fidelización del donador.

Por lo anterior, el CNTS realizará las recomendaciones para el diferimiento de donantes de sangre y capacitará a las instituciones integrantes del Sistema Nacional de Salud para su aplicación, quienes, a su vez, capacitaran al personal indicado de los servicios de sangre correspondientes. Se hará énfasis en los criterios más usuales a los que los donantes refieren no estar de acuerdo como: tatuajes, prácticas de riesgo, peso, altura, procedimientos estéticos, procedimientos dentales, consumo de alcohol, consumo recreativo de







**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

cannabis, orientación sexual e identidad de género y ayuno, con la finalidad de homogeneizar criterios.

### **1.3 Promoción de la donación voluntaria y altruista.**

Las compañías publicitarias profesionales utilizan muchas técnicas que podrían ser de provecho para los promotores de donantes. Los principios generales de la publicidad que se mencionan a continuación pueden ser útiles al planificar la campaña publicitaria:

#### ***Hágalo sencillo.***

Asocie el producto con las necesidades humanas más poderosas e importantes. Seleccione los sentimientos más arraigados en el ser humano; aproveche sus motivaciones con respecto al sexo, el poder, la posición, la seguridad, la protección, la comodidad, el sentido de pertenencia a la familia, la necesidad de amor, la aceptación, la aprobación, etc.

#### ***Utilice el corazón y no la cabeza.***

La comunicación entre los seres humanos es generalmente emocional. Los anuncios efectivos y que permanecen más tiempo en la mente de las personas son emocionales, en vez de lógicos, literales y racionales. La música y las imágenes tienen mayor efecto emocional que las palabras.

#### ***Refuerce los sentimientos ya existentes.***

El trabajo de la publicidad no consiste tanto en convencer o persuadir, sino en de reforzar, alimentar y vincular. La publicidad generalmente funciona mejor





cuando apela a los sentimientos existentes. Además, lo anterior evita ejercer presión.

***Sea amistoso y cálido.***

Utilice un lenguaje familiar, coloquial, propio de las personas comunes. La especificidad cultural es esencial: debe adaptarse fácilmente a la cultura local.

***Haga que su mensaje sea compatible con el medio que utiliza.***

La publicidad deberá armonizarse con el carácter esencial de cada medio de comunicación. El anuncio publicitario debe ajustarse en cada caso al marco en que será visto o escuchado.

- YouTube está diseñado para entretener. Las personas la utilizan para relajarse, divertirse y distraerse
- La radio es íntima, divertida, privada y personal
- Los periódicos y las revistas son generalmente más lógicos y literales
- La Internet frecuentemente exige la participación de la audiencia para surtir efecto.
- Utilice una identidad gráfica, de color y auditiva para todos los mensajes y todos los medios.

***Utilice lemas y repeticiones interminables.***

Las mejores campañas publicitarias tienen un lema que frecuentemente se convierte en parte del lenguaje coloquial de las personas. Si su anuncio está diseñado para tocar las fibras de las emociones, puede ser repetido frecuentemente a fin de despertar dichas emociones. “La seguridad de la sangre depende de mí” es un mensaje emocional sencillo, pero efectivo.





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

**Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea**  
Dirección General

Es necesario tener mucho cuidado cuando se utiliza la publicidad para reclutar nuevos donantes. La publicidad “emocional”, diseñada para evocar una respuesta emocional no crítica, puede producir un incremento substancial en el número de personas que desean donar sangre. Sin embargo, también puede provocar que personas inelegibles para donar acudan a hacerlo, a menos que la publicidad sea acompañada de mensajes claros sobre la importancia de la seguridad de la sangre y los criterios requeridos para la donación. Al mismo tiempo, es importante evitar que surjan actitudes negativas hacia la donación de sangre entre las personas que no reúnen los criterios de selección, al dar a entender que son personas anormales o indeseables. Aun cuando no sean aceptadas para la donación, estas personas pueden desempeñar un papel muy importante en la promoción de la donación de sangre y convertirse en promotores de la donación.

### ***La comunicación en una crisis.***

En ocasiones puede presentarse una situación crítica en que el servicio sabe que necesitará más sangre. Al ocurrir una crisis —como un desastre natural u otra circunstancia que afecte el suministro de rutina— es posible que no tenga suficiente reserva de sangre para satisfacer la demanda. Uno de los principales requisitos de una política de crisis estriba en la capacidad de comunicar rápida y eficazmente que se necesita sangre. En este punto resulta vital tener una relación cercana con los medios de comunicación ya que se requerirá de su ayuda para lograr una comunicación eficaz a través de los canales más adecuados. Es importante planificar una campaña de emergencia con los medios de comunicación antes de que ocurra una crisis, de forma que no haya retraso para transmitir el mensaje al público. En





situaciones críticas es importante transmitir mensajes positivos a través de los medios de comunicación. Aunque esté trabajando entre la muerte y el desastre, lo que el servicio de sangre desea es asegurarse de que el mensaje inspire confianza y credibilidad en el servicio de sangre. Mensajes como “El servicio de sangre responde rápidamente ante la crisis: necesitamos más donantes” es más positivo que “El servicio de sangre dice que no hay sangre suficiente para los afectados por la crisis”. Trabaje siempre con la intención de lograr que su servicio de sangre tenga una buena imagen entre la población y que la confianza que ellos le depositan esté justificada. En épocas de crisis dispondrá entonces de una base de confianza con la cual trabajar.

### ***Mantener los registros.***

La tarea de registrar los resultados constituye la base para medir y evaluar la eficiencia y la eficacia. Obviamente es importante registrar datos como el número de donantes que se presentaron, pero igualmente importantes para el equipo de promoción son los registros detallados de la producción de material impreso, los anuncios y otras actividades de educación y mercadotecnia. Se requiere compilar información que permita responder a dos preguntas básicas:

- ¿Fue comunicado el mensaje de la manera apropiada?
- ¿Fue aceptado el mensaje?

Con el desarrollo de sus propios indicadores para las campañas futuras, el servicio de sangre podrá asegurarse de que se mantengan los registros adecuados con el fin de que le ayuden a contestar esas preguntas.

Se debe estar consciente de que algunas campañas —como las de educación y reclutamiento que se realizan en las escuelas— tardan varios años en arrojar





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

resultados favorables. El factor tiempo debe ser tomado en consideración cuando seleccione los indicadores para realizar la evaluación.

### ***El uso de los datos de la evaluación.***

Los datos que ha recopilado deberán formar la base de una investigación más subjetiva y que responda las siguientes preguntas:

- Si el resultado no fue el planeado, ¿Qué se hizo mal?
- Si el resultado fue el esperado, ¿Cómo podemos mejorarlo en el futuro?

Está claro que el propósito principal de la evaluación es generar aquella información que le permitirá mejorar el servicio que el servicio de sangre proporciona. El sólo hecho de medir su éxito o fracaso no es suficiente. Una vez que el servicio de sangre cuenta con las evaluaciones, es necesario disponer de un período para el análisis y la reflexión. El servicio de sangre necesita preguntarse qué lecciones pueden obtenerse de la evaluación. ¿Cómo pueden mejorarse los resultados aún más? ¿Por qué algunos aspectos de la estrategia no funcionaron tan bien como se esperaba? Además de ser una herramienta para mejorar continuamente su trabajo, la evaluación también proporciona información importante para el momento en que el servicio de sangre busque apoyo financiero. Los registros de cada fase de la campaña y los costos de cada actividad le serán útiles en el futuro, cuando solicite más fondos a diversos organismos. Los indicadores de medición necesitan ser adecuados para la campaña, y deben ser considerados durante la fase de planificación. Un reclutador de donantes exitoso se registrará por una ética de trabajo que acepte y aprecie la evaluación como una herramienta esencial, diseñada para apoyar y mejorar el trabajo. Pueden utilizarse buenos







programas de evaluación para apoyar las campañas de recolección de fondos y la educación. La evaluación puede hacerse a corto, mediano y largo plazo:

- Evaluación a corto plazo: Por ejemplo, revisar cuántas de las personas que donaron sangre por primera vez se convirtieron en donantes regulares tras un período de seis meses
- Evaluación a mediano plazo: Por ejemplo, averiguar qué tanto recuerda la gente un lema específico tras ser utilizado durante un período largo
- Evaluación a largo plazo: Por ejemplo, identificar el número de donantes nuevos que acuden al centro de sangre como resultado de una campaña de educación en las escuelas.

Para expresarlo en términos sencillos, el reclutamiento de donantes puede considerarse exitoso si está siempre disponible un suministro de sangre segura proveniente de donantes voluntarios y no remunerados. Sin embargo, la evaluación sistemática implica que el éxito o fracaso del reclutamiento puede ser medido en relación a diversos factores. Mientras más información posea, mejor organizado podrá estar en la siguiente ocasión.

#### **1.4 Registro local y nacional de donadores voluntarios y altruistas.**

Es importante llevar un registro de donadores voluntarios y altruistas en cada servicio de colecta ya que esto permite el evaluar el impacto de las medidas tomadas para incrementar la donación voluntaria, además de evaluar la cantidad de donadores voluntarios que vuelven a acudir al mismo servicio de sangre, como método de medición y seguimiento de fidelización de donadores. Por otra parte, el registro permite tener el contacto directo con





donadores en caso de ser necesario reclutamiento proactivo de acuerdo a las necesidades de abasto de los centros de colecta o bancos de sangre.

De la misma manera, permite establecer un método de reporte al CNTS, con la finalidad de llevar un control fidedigno de las campañas de promoción de la donación altruista y llevar el Registro Nacional de Donadores de Sangre Voluntarios y Altruistas.

**Tabla 2.** Modelo de registro para donadores voluntarios y altruistas local.

Núm.	Nombre (s)	Apellido materno	Apellido paterno	Teléfono de contacto	Correo electrónico	Organización / Empresa sensibilizada (Si aplica)	Aptitud para donación por medio de aféresis	Donador de repetición	Grupo Sanguíneo ABO	Grupo RhD	Fenotipo extendido

De la misma manera es importante solicitar consentimiento informado específico para los donadores, con la finalidad dar la autorización explícita del tratamiento de datos personales, con la finalidad de poder llevar el registro local y nacional.

En algunos países se establecen procedimientos para realizar fenotipificación extendida a antígenos de sistemas eritrocitarios a donadores voluntarios y altruistas de repetición fidelizados de acuerdo a la cantidad de donaciones realizadas, lo cual permite comenzar a tener un registro nacional de fenotipos específicos y detección de fenotipos de sangre raros. Por lo anterior, se sugiere que los bancos de sangre o centros de colecta realicen estrategias escalonadas para la fenotipificación extendida de donadores de repetición iniciando por antígenos del sistema Rh (C, c, E y e) y posteriormente K1, Fy<sup>a</sup>, Fy<sup>b</sup>, Jk<sup>a</sup>, Jk<sup>b</sup>, S y s, de acuerdo a la capacidad técnica y material con la que cuenta cada establecimiento.





Los puntos importantes a considerar dentro de la capacitación sobre registro local y nacional de donadores de sangre voluntario y altruistas son:

- a) Consideraciones sobre protección y tratamiento de datos personales y sensibles del donador
- b) Metodología de llenado del registro, así como del reporte al CNTS
- c) Indicadores útiles para el seguimiento de los programas de promoción de la donación voluntaria y altruista y de la fidelización de donadores.
- d) Especificaciones y beneficios sobre fenotipificación extendida en donadores voluntarios y altruistas de repetición

## **2. Capacitación a Sociedades Civiles y la Población.**

Con la finalidad de generar una cultura de donación voluntaria y altruista, es de suma importancia generar información clara y educativa hacia los diferentes grupos de edad. De la misma manera, es necesario identificar y capacitar a posibles promotores de la DVA en organizaciones y sociedades civiles.

Los promotores de la donación voluntaria y altruista deben contar con un perfil que contemple ciertas competencias y habilidades que contemplen compromiso a la causa, comunicación y relación interpersonal efectiva, conocimiento de generalidades del procedimiento de donación de sangre y capacidad de resolución de problemas.

Además, se deben establecer los mecanismos de difusión para ser utilizados para la promoción y educación en materia de donación altruista, contemplando pláticas informativas en comunidades específicas y uso de redes sociales.





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

**Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea**  
Dirección General

Con la finalidad de poder realizar la promoción de donación voluntaria y altruista de sangre, los promotores en conjunto con los bancos de sangre y centros de colecta de las instituciones de la salud, deben trabajar en conjunto para:

- Identificar mensajes clave para la difusión y promoción de la donación voluntaria y altruista.
- Crear contenido gráfico para su difusión en campañas, medios de comunicación y redes sociales.
- Educar sobre el procedimiento de la donación y criterios generales de elegibilidad de donadores
- Brindar instrucciones sobre prácticas adecuadas para la preparación previa a la donación de sangre y cuidados posterior a la donación.
- Educar sobre las necesidades de sangre y su uso, con enfoque en las personas y en la conciencia social.

Como fue mencionado previamente, es importante educar a la población sobre la sangre y el proceso de donación, contemplando los siguientes temas:

### ***La sangre es vital para la vida.***

La sangre transporta nutrientes esenciales a todos los tejidos y órganos del cuerpo. Sin la sangre los tejidos morirían por desnutrición. Una persona promedio tiene 25 mil millones de eritrocitos, y en el cuerpo una persona sana y normal las células del cuerpo se renuevan constantemente. Sin la protección de la sangre no podría nacer niño alguno. En el útero, la sangre de la madre asegura que el feto recibe una provisión de oxígeno y nutrientes, y el feto se beneficia de las defensas de la madre contra las enfermedades. Cerca del 45 por ciento del volumen total de la sangre está compuesto de:

Av. Othón de Mendizábal, No. 195, Colonia Zacatenco, Alcaldía, Gustavo A. Madero, C.P. 07360, Ciudad de México.  
Tel. 01 (55) 63 92 22 50 Ext. 51616, 51619 [www.gob.mx/cnts](http://www.gob.mx/cnts)





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

- Glóbulos rojos
- Glóbulos blancos
- Plaquetas.

El 55 por ciento del volumen restante es plasma, es decir, la parte líquida en que se encuentran suspendidas las células.

Los glóbulos rojos transportan oxígeno. La hemoglobina, que le proporciona a la sangre su color rojo, es la sustancia cuya presencia resulta necesaria para que el oxígeno sea obtenido de los pulmones. Los glóbulos rojos también transportan el oxígeno utilizado, transformado en bióxido de carbono, de regreso a los pulmones para su expulsión del cuerpo. El hierro es un elemento clave para la elaboración de la hemoglobina. Cuando las reservas de hierro son insuficientes, el individuo se convierte en anémico, con la consecuente pérdida de la capacidad de transportar el oxígeno.

Los glóbulos blancos defienden al cuerpo contra las enfermedades. Forman anticuerpos y combaten las infecciones.

Las plaquetas ayudan a controlar el sangrado; se adhieren a las superficies dañadas de los vasos sanguíneos y permiten que los factores de la coagulación se acumulen en el sitio de la herida.

El plasma es el fluido que transporta todas estas células, además de otras sustancias como las proteínas, los factores de coagulación y algunos químicos. Algunas veces, debido a un trauma como la hemorragia, el volumen de sangre en el cuerpo se reduce a un nivel tal que el organismo no es capaz de reemplazarla lo suficientemente rápido. Ocasionalmente faltan algunos hemocomponentes, o bien no funcionan adecuadamente, como en el caso de la hemofilia, en que no se produce la coagulación de la sangre. Otras veces la médula ósea no produce suficiente hemoglobina, debido a una deficiencia







**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

de los necesarios “bloques de construcción”. En muchos de esos casos se realizan transfusiones de sangre y hemocomponentes a los pacientes. Todos los diferentes hemocomponentes pueden ser utilizados y cada uno desempeña un papel importante para salvar las vidas de individuos diferentes en la comunidad.

### ***La sangre como terapia.***

La transfusión de sangre se realiza de manera regular para reemplazar grandes pérdidas de sangre en los casos de cirugías, traumatismos, sangrados gastrointestinales y partos. Los pacientes de cáncer frecuentemente requieren también de transfusiones. Algunos trastornos genéticos —como la talasemia y la enfermedad de células falciformes— afectan a la sangre. La forma de las células sanguíneas también puede resultar afectada, dando paso a una alteración en su funcionamiento y su consecuente destrucción. Las personas con estos trastornos requieren de un suministro regular de sangre segura para reemplazar su deficiencia de sangre.

La sangre utilizada para la transfusión debe provenir de gente sana. La sangre no es únicamente un tejido vivo sino también renovable, por lo que las personas sanas tienen mecanismos para producir más sangre. El regalo de la vida puede ser dado fácilmente mediante la donación de sangre, sin temor a que la donación regular de sangre debilite a la persona, le ocasione impotencia o acelere el proceso de envejecimiento.

### ***Hemocomponentes.***

La sangre entera todavía se utiliza en las transfusiones, particularmente en lugares en que los servicios de sangre tienen equipo y recursos limitados; no





obstante, el procesamiento de unidades de sangre en sus diferentes componentes es cada vez más común. Dependiendo de su condición clínica, la mayoría de los pacientes necesita solamente de un hemocomponente, así que dicho procesamiento permite que una unidad de sangre entera sea utilizada por varios pacientes. La sangre y sus productos también son utilizados para la prevención de algunos padecimientos que de otra forma podrían tener como resultado una tasa importante de morbilidad o mortalidad. Cada minuto se utilizan productos sanguíneos en personas que están expuestas o en riesgo. En esta categoría se encuentran por ejemplo las inmunoglobulinas, que se utilizan para tratar funciones anormales del sistema inmunológico. Muchos hemofílicos son capaces de llevar una vida normal siempre y cuando se les proporcionen factores de coagulación como el Factor VIII, producto sanguíneo derivado del plasma. La transfusión de sangre no es la única vía por la que pueden transmitirse infecciones como el VIH y la malaria; sin embargo, es la única vía en que pueden prevenirse con facilidad. Para que se transmita una infección por medio de una transfusión es necesario que el agente infeccioso esté presente en la sangre de la transfusión. Por lo tanto, el reto consiste en asegurarse que toda la sangre donada sea lo más segura posible para la transfusión. La reducción de la tasa de incidencia de infecciones entre los donantes de sangre es uno de los objetivos centrales de su programa de reclutamiento de donantes.

### ***Los donantes de bajo riesgo.***

Un donante de bajo riesgo es aquel que tiene un bajo riesgo de transmitir infecciones por medio de su sangre. Si excluimos la donación dirigida o autóloga, los donantes de sangre se dividen en tres categorías:





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

**Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea**  
Dirección General

- Donantes pagados o comerciales
- Donantes familiares o de reposición
- Donantes voluntarios y no remunerados.

La evidencia obtenida en muchos países demuestra que los donantes más seguros son los donantes voluntarios y no remunerados, procedentes de poblaciones de bajo riesgo, que donan sangre de manera regular. La situación de los donantes de reposición debe ser abordada con precaución; debe mantenerse el equilibrio entre alentar a las personas sanas y elegibles a que se conviertan en donantes voluntarios y no remunerados, y evitar que donen aquellos que tengan el riesgo de transmitir una infección. Si se les trata en forma considerada y se les educa adecuadamente, los donantes de reposición pueden ser la base de un sistema de donación voluntaria y no remunerada, realizada por razones meramente humanitarias. Cuando la vida de un miembro de su familia o de su comunidad fue salvada por medio de una transfusión —o cuando ha sido puesta en peligro por falta de sangre segura—, estos donantes pueden reconocer la necesidad de contar con un suministro sustentable de sangre, el cual sólo puede ser obtenido a través de las donaciones regulares voluntarias y no remuneradas de sangre.

Los donantes que son obligados —ya sea por presión emocional o por amenazas— para que donen sangre no pueden ser considerados como “seguros”. En México, existe una gran dependencia respecto de los donantes de sangre a quienes se solita que den sangre; estas personas no pueden ser consideradas como donantes voluntarios, aunque no hayan recibido dinero. La presión excesiva por de parte de la familia, los servicios de salud o los amigos puede también conducir a la coerción y a que el donante oculte algún factor de riesgo que lo excluiría como candidato para donar sangre. Algunas





autoridades sanitarias solicitan la donación antes de una cirugía o una estancia programada en el hospital. Cualquier donante que no da su sangre de manera voluntaria, por motivos altruistas, constituye una amenaza para la seguridad del suministro de sangre.

El punto de partida es la promoción de estilos de vida saludables y la erradicación de las enfermedades. A este respecto, las necesidades de los servicios de sangre están vinculadas con las necesidades de la comunidad.

### **3. Vinculación.**

#### **3.1 Regionalización.**

El actual modelo de donación por reposición de sangre en México, representa una situación crítica que amerita atención inmediata y prioritaria para su resolución. De acuerdo al panorama actual de la donación voluntaria y altruista de sangre, es necesario orientar las acciones, a fin de optimizar los recursos institucionales, las capacidades técnicas para atención del donante, colecta, procesamiento, almacenamiento y distribución de la sangre, sin perder de vista el requerimiento transfusional; por lo anterior y sabiendo de la variabilidad de estos elementos, resulta necesario regionalizar la estrategia nacional para incrementar la donación voluntaria y altruista de sangre, a fin de, lograr una armonía con los procesos de la cadena transfusional y el uso racional de la sangre

#### ***Necesidades de sangre.***

La medicina transfusional, constituye una práctica indispensable en la atención médica, donde muchas veces no existe otra alternativa terapéutica y debe considerarse a la transfusión sanguínea como un método eficaz y





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

**Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea**  
**Dirección General**

seguro para preservar la vida y la función; entonces, tener suficiencia de hemocomponentes en los servicios de transfusión retoma una gran importancia en la salud pública, contar con un sistema de estimación de necesidades de sangre, es fundamental para mantener un sistema de salud que pueda responder a las necesidades de transfusión desde lo local hasta lo nacional y así dar continuidad de atención en lo que respecta a transfusión sanguínea.

Las necesidades de sangre para uso terapéutico de un país, región, institución u hospital necesarias para cubrir la demanda transfusional, no sólo están determinadas por el número de población atendida, sino que, diversas variables determinan el requerimiento transfusional, éntrelas cuales, podemos enunciar la variable clínica, sociodemográficas y de atención médica.

Conocer la estimación de requerimiento transfusional, permite generar las proyecciones numéricas de donantes de sangre necesarios a convocar, para garantizar el abasto de hemocomponentes que permita solventar el requerimiento transfusional. Esta proyección servirá para definir el número de donantes requeridos, número de colectas externas de sangre, la cantidad de insumos para el procesamiento de sangre colectada y la distribución de los hemocomponentes generados, por su puesto considerando los gastos de logística, procesamiento, manufactura, distribución y transfusión.

Establecer una estimación de requerimiento transfusional, encuentra un sustento en el pleno conocimiento del tipo de atención brindada en el hospital que demanda la transfusión, esto significa: conocer las principales condiciones clínicas de atención, los grupos etarios de atención y la







**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

prevalencia a nivel hospitalario de las enfermedades que en su marco terapéutico requieren transfusión sanguínea.

Llevar a cabo acciones de estimación de transfusión conlleva el pleno conocimiento de las indicaciones precisas de la medicina transfusional, lo que representa transfundir al paciente correcto con el hemocomponente correcto. Lo anterior impactará de la misma manera con la disminución de presentaciones de reacciones adversas a la transfusión, ya que al que disminuirían a la par que la reducción de transfusiones de hemocomponentes innecesarias.

Varias publicaciones de la OMS plantean diferentes métodos para estimar las necesidades de sangre para transfusión. Uno de ellos se basa en determinar la cantidad utilizada en un área geográfica o región administrativa en un período dado, y con base en esto estimar la demanda futura. El segundo método propuesto consiste en multiplicar el número de camas hospitalarias por 7, o bien determinar el número de camas hospitalarias utilizadas para atender a pacientes agudos y multiplicarlo por 6,7 ó por 10. Otra propuesta es realizar la estimación con base en el supuesto de que se requieren 0,40 donaciones por cada paciente admitido en un hospital, concepto que coincide con el de Leikola y colaboradores. Por último, se ha propuesto que se considere necesario coleccionar un número de unidades de sangre equivalente a 5% ó a 2% de la población. Más recientemente, la OMS ha indicado que la tasa de donación mínima para cubrir los requerimientos más básicos de una nación es 1% de la cantidad de sus habitantes y basado en la estadística generada por el Centro Nacional de la Transfusión Sanguínea\*\*\*, se presenta en la **Tabla 3** el número estimado de donantes voluntarios y altruista de sangre necesarios por entidad federativa para dar cumplimiento con el





indicador mencionado y se desagrega la estadística de donación total y donación voluntaria y altruista de sangre alcanzada por cada entidad federativa en el año 2020.

**Tabla 3.** Porcentaje de donación voluntaria y altruista con respecto a la población total por región

	Entidad	Población total **	Donación total 2020***	DVAS 2020***	Donación mínima requerida según la OMS*	Población total 20 a 64 años **
1	Aguascalientes	1,425,607	26,002	3,697	14,256	809,867
2	Baja California	3,769,020	48,312	3,428	37,690	2,321,579
3	Baja California Sur	798,447	15,255	152	7,980	483,570
4	Campeche	928,363	6,751	43	9,283	536,973
5	Chiapas	5,543,828	41,098	5,973	55,438	2,870,300
6	Chihuahua	3,741,869	32,644	8,213	3,7418	2,186,614
7	Ciudad de México	9,209,944	206,380	15,751	92,099	5,875,051
8	Coahuila	3,146,771	2,7361	1,605	31,467	1,817,461
9	Colima	731,391	7,263	470	7,313	433,847
10	Durango	1,832,650	1,9210	5,737	18,326	1,009,639
11	Estado de México	16,992,418	79,620	4,971	169,924	10,127,105
12	Guanajuato	6,166,934	58,600	2,244	61,669	3,500,133
13	Herrero	3,540,685	27,900	3,801	35,406	1,847,998
14	Hidalgo	3,082,841	20,039	2,031	30,828	1,750,965
15	Jalisco	8,348,151	106,697	5,057	83,481	4,790,778
16	Michoacán	4,748,846	56,717	5,648	47,488	2,616,394
17	Morelos	1,971,520	22,202	390	19,715	1,145,939
18	Nayarit	1,235,456	14,877	312	12,354	689,457
19	Nuevo León	5,784,442	74,825	6,281	57,844	347,6154
20	Oaxaca	4,132,148	25,764	7,285	41,321	2,222,281
21	Puebla	6,583,278	37,823	1,902	65,832	3,673,648
22	Querétaro	2,368,467	24,549	1,894	23,684	1,420,546
23	Quintana Roo	1,857,985	9,441	861	18,579	1,150,283
24	San Luis Potosí	2,822,255	28,537	6,580	28,222	1,586,114
25	Sinaloa	3,026,943	26,823	2,048	30,269	1,746,342
26	Sonora	2,944,840	29,838	1,021	29,448	1,725,751
27	Tabasco	2,402,598	37,853	660	24,025	1,366,790
28	Tamaulipas	3,527,735	46,902	1,727	35,277	2,069,267
29	Tlaxcala	1,342,977	12,739	0	13,429	753,548
30	Veracruz	8,062,579	58,508	5,043	80,625	4,606,616
31	Yucatán	2,320,898	24,848	1,795	23,208	1,367,212
32	Zacatecas	1,622,138	14,108	1,425	16,221	878,528
	Total Nacional	126,014,024	1,269,486	108,045	1,260,119	72,856,750

\*Recomendaciones para la estimación de Sangre y sus componentes. OPS, 2010

\*\* <https://www.inegi.org.mx/temas/estructura/#Tabulados>

\*\*\* Informes de ingresos y egresos. CNTS, 2020. Secretaría de Salud





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

Existen dos panoramas de abastecimiento derivados del desconocimiento de las estimaciones de requerimientos de sangre; el primero es no contar con un abasto suficiente para satisfacer la demanda transfusional, que pone en riesgo la continuidad de la atención médica; y el otro es cuando la colecta de sangre total excesiva y el sobre-abasto de hemocomponentes sanguíneos superan la demanda, lo que generara un desecho excesivo de hemocomponentes por caducidad. En el año 2020, en México el porcentaje de desecho de concentrados eritrocitarios por caducidad fue del 3.2% (que representó 26,510 concentrados eritrocitarios desechados).

A fin de optimizar el número de donantes de sangre necesarios para alcanzar la meta de estimación de requerimiento institucional, resulta necesario, llevar al ejercicio el cálculo de dichas estimaciones, que no sólo encuentren base en las condiciones sociodemográficas de la región, institución o país, también en un modelo matemático que contemple las actividades propias del servicio médico que demanda transfusión sanguínea y aspectos de emergencia que pudieran incrementar el requerimiento transfusional de una institución, es por lo anterior que resulta necesario que las instituciones de salud generen una estimación de requerimientos transfusionales que se adecuen a las variables representativas para dicha estimación.

### ***Definición desde las instituciones.***

El trabajo sectorial, permitirá a esta estrategia, no sólo conocer las necesidades nacionales, también permitirá conocer las particularidades y necesidades institucionales, para las cuales se generen acciones acordes al marco normativo y a la operatividad institucional. Entonces resulta necesario definir desde las instituciones a los servicios de sangre que, cuenten con los





recursos, la infraestructura y capacidad técnica para poder dar atención a los donantes voluntarios y altruista de sangre y al mismo tiempo que sean servicios de sangre que puedan garantizar llevar a cabo todos los procesos de la cadena transfusional; alineados a un contexto de regionalización que permita concentrar, atender y fidelizar a los donantes de sangre, el cual debe incluir: estimación de requerimientos transfusionales, capacidades instaladas y accesibilidad para el donante de sangre.

### **Capacidades técnicas.**

Las definiciones institucionales de los servicios de sangre participantes para esta estrategia estarán basadas en los siguientes aspectos:

- a) Infraestructura: responde a la capacidad de servicio de sangre para generar adecuadamente los procesos que corresponde a donación en un banco de sangre
- b) Recursos humanos: corresponde a la capacidad humana en cantidad y capacitada, para generar adecuadamente los procesos que corresponde a donación en un banco de sangre. Sumamente importante contar con experiencia generada de la gestión de donantes y la promoción a la donación
- c) Recursos materiales: insumos, reactivos, plataformas y equipamiento necesario para generar adecuadamente los procesos que corresponde a donación en un banco de sangre
- d) Estimación de requerimientos transfusionales: conocimiento pleno, de la necesidad transfusional de la población atendida, generado colegiadamente desde el Comité de Medicina Transfusional, importante también contar con guías de transfusión acorde a la población atendida.





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

#### **4. Rectoría.**

De acuerdo a la Ley General de Salud, al Reglamento a la Ley General de Salud y al Reglamento Interior de la Secretaría de Salud, es facultad del Centro Nacional de la Transfusión Sanguínea actuar como un Órgano Rector de la medicina transfusional en México, en ese orden de ideas, le corresponde a este Centro Nacional el generar las políticas y estrategias en materia de donación de sangre, con perspectiva e integración de todas las instituciones del Sector Salud para atender la seguridad transfusional mediante el incremento de la donación voluntaria y altruista.

Consiguientemente, la rectoría debe considerar las reglas de operación, normatividad y capacidades instaladas de todas las instituciones de salud, es por esto que, para este Centro Nacional, resulta de suma importancia el aterrizar esta estrategia a la particularidad de cada institución, pero siguiendo una línea de acción estratégica acorde para todo el Sistema Nacional de Salud en lo que respecta a donación voluntaria y altruista







## INTREGRACIÓN DEL PROGRAMA.

### Integración

Tema	Subtema	Actividad principal	Actividad secundaria	Actores	Responsable
<b>1. Capacitación</b>	a) Capacitación a los servicios de sangre				<b>CNTS</b>
		Capacitación multidisciplinaria para la donación voluntaria y altruista de sangre			<b>CNTS Instituciones</b>
			Establecer equipos de capacitación por instituciones para incrementar programa	Promotores de la salud: promoción a la donación voluntaria y altruista de sangre Trabajo social: fidelización del donante Medicina: selección del donante	<b>Instituciones</b>
	b) Capacitación a la población				<b>CNTS Instituciones</b>
		Capacitación multidisciplinaria institucional para la donación voluntaria y altruista de sangre			<b>CNTS</b>
			Establecer equipos de capacitación por instituciones para incrementar programa - Criterios de diferimiento - Importancia de la DVAS - Temporalidad de la donación	Promotores de la salud: promoción a la donación voluntaria y altruista de sangre	<b>Instituciones</b>
			Identificación de voceros para promoción de donación voluntaria y altruista	Trabajo social	<b>Instituciones</b>
		Elaboración de material didáctico para fomentar la cultura de donación altruista en la población		Direcciones de Comunicación Social de cada institución	<b>CNTS Instituciones</b>
			Distribución y replicación de material didáctico	Promotores de la salud Voceros	<b>CNTS Instituciones</b>





**Integración**

Tema	Subtema	Actividad principal	Actividad secundaria	Actores	Responsable
<b>2. Registro</b>	Registro de donantes voluntarios y altruista de sangre				<b>CNTS Instituciones</b>
		Creación de registro nacional		DTI CNTS	<b>CNTS</b>
			Creación de registro institucional	Enlaces de instituciones	<b>Instituciones</b>
	Identificación de grupos de donantes voluntarios y altruista			Trabajo Social del CNTS	<b>CNTS</b>
		Promoción de la donación voluntaria y altruista de sangre		Trabajo social del CNTS	<b>CNTS</b>
			Integración de grupos de donantes	Trabajo social del CNTS	<b>CNTS</b>
			Regionalización de grupos de donantes	Trabajo social del CNTS	<b>CNTS</b>
	Vinculación de grupos de donantes con instituciones			CNTS	<b>CNTS</b>
		Definiciones institucionales de servicios de sangre		Enlaces de estrategia	<b>Instituciones</b>
			Designación de enlaces de los servicios de sangre para vinculación de grupos de donantes	Enlaces de estrategia	<b>CNTS Instituciones</b>
			Llenado de registro hospitalario de donantes voluntarios y altruista	Enlaces de servicios de sangre	<b>Instituciones</b>
			Gerencia de donantes voluntarios y altruista de sangre	Enlaces de servicios de sangre Trabajo social	<b>Instituciones</b>
			Fidelización de donantes voluntarios y altruista de sangre	Trabajo social	<b>Instituciones</b>
		Reporte de actividades			<b>Instituciones</b>
			Reporte de concentración institucional	Enlaces de servicios de sangre	<b>Instituciones</b>
		Reporte de registro nacional institucional al CNTS	Enlaces de servicios de sangre	<b>Instituciones</b>	
	Elaboración documental			<b>CNTS Instituciones</b>	
		Registro de donantes	CNTS	<b>CNTS</b>	





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión Sanguínea  
Dirección General

**Integración**

Tema	Subtema	Actividad principal	Actividad secundaria	Actores	Responsable
			Registro de actividades de Registro de concentración de Consentimiento informado	Enlaces de estrategia	Instituciones

Av. Othón de Mendizábal, No. 195, Colonia Zacatenco, Alcaldía, Gustavo A. Madero, C.P. 07360, Ciudad de México.  
Tel. 01 (55) 63 92 22 50 Ext. 51616, 51619 www.gob.mx/cnts





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

## ABREVIATURAS

- **CCINSHAE:** Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad
- **CETS:** Centro Estatal de la Transfusión Sanguínea
- **CNTS:** Centro Nacional de la Transfusión Sanguínea
- **DIF:** Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia
- **DVA:** Donación voluntaria y altruista
- **DVAS:** Donación voluntaria y altruista de sangre
- **IMSS:** Instituto Mexicano del Seguro Social
- **ISSSTE:** Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
- **PEMEX:** Petróleos de México
- **SEDENA:** Secretaría de la Defensa Nacional
- **SEDESA:** Secretaría de Salud de la Ciudad de México
- **SEMAR:** Secretaría de Marina
- **SERV MED ENT:** Servicios Médicos de la Entidad





## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Colecta externa:** actividad programada por un banco de sangre o un puesto de sangrado, para acercar y facilitar a la comunidad la donación voluntaria y altruista de sangre.
- **Comité de Medicina Transfusional:** grupo constituido por un número variable de profesionales de la salud de acuerdo a los servicios de atención médica, tamaño y grado de especialización del hospital, cuya responsabilidad es asegurar la calidad y seguridad del ejercicio transfusional.
- **Componentes sanguíneos:** a los elementos de la sangre y demás sustancias que la conforman.
- **Disposición de sangre:** el conjunto de actividades relativas a la obtención, recolección, análisis, conservación, preparación, suministro, utilización y destino final de la sangre y componentes sanguíneos, con fines terapéuticos.
- **Donador o disponente:** al que tácita o expresamente consiente la disposición en vida o para después de su muerte, de su cuerpo, o de sus órganos, tejidos y células.
- **Donante autólogo:** la persona que proporciona sangre para uso exclusivo en sí misma, cuando se anticipa el requerimiento transfusional y se desarrolla un plan de donación.
- **Donante de repetición:** la persona que proporciona su sangre o componentes sanguíneos en dos o más ocasiones en el lapso de un año.
- **Donante familiar o de reposición:** persona que proporciona su sangre o componentes sanguíneos a favor de un paciente, en respuesta a una solicitud específica por parte del personal de salud, familiares o amigos del paciente.
- **Donante de repetición:** la persona que ha proporcionado sangre o cualquier componente sanguíneo en más de una ocasión en el lapso de los últimos dos años en distintos centros de colecta.
- **Donante voluntario y altruista:** persona que proporciona su sangre o componentes sanguíneos para uso terapéutico de quien lo requiera, sin la intención de beneficiar a una persona en particular, motivada únicamente por sentimientos humanitarios y de solidaridad, sin esperar retribución alguna a







cambio y sin que medie una solicitud específica por parte del personal de salud, familiares o amigos del paciente.

- **Gestión de la calidad:** conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo que respecta a la calidad en todos los niveles del establecimiento.
- **Hemovigilancia:** conjunto de procedimientos organizados para dar seguimiento a los efectos o reacciones adversas o inesperadas que se manifiestan en los donantes o en los receptores, con el fin de prevenir su aparición o recurrencia.
- **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos mediante el establecimiento de objetivos y a través de los hallazgos de la auditoría, el análisis de datos, la revisión por la dirección u otros medios que conducen a la acción correctiva.
- **Reacción o evento adverso:** Respuesta nociva e inesperada, de aparición inmediata o tardía o incidente, ocurrido en el donante o en el receptor, relacionada con la extracción o la transfusión de sangre o de sus componentes, que ocasiona síntomas, anormalidades, o condiciones temporales o permanentes de diverso grado de severidad.
- **Receptor:** a la persona que recibe para su uso terapéutico un órgano, tejido, células o productos.
- **Sangre:** es el tejido hemático con todos sus componentes.
- **Transfusión:** procedimiento terapéutico consistente en la aplicación de sangre o de componentes sanguíneos a un ser humano.





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

## REFERENCIAS.

1. Organización Panamericana de la Salud. Plan de Acción para el acceso universal a sangre segura. 53 Consejo Directivo. 66.a sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas. CD53/6. 22 de julio del 2014 Original: español. Washington, D.C., EUA, del 29 de septiembre al 3 de octubre del 2014. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2014/CD53-6-s.pdf>
2. World Health Organization. Towards self-sufficiency in safe blood and blood products based on voluntary non-remunerated donation: global status 2013. Disponible en : [https://www.who.int/bloodsafety/Expert\\_Consensus\\_Statement\\_Self-Sufficiency.pdf](https://www.who.int/bloodsafety/Expert_Consensus_Statement_Self-Sufficiency.pdf)
3. World Health Organization. Action framework to advance universal access to safe, effective and quality-assured blood products 2020–2023. Geneva; 2020. Disponible en: <https://www.who.int/publications-detail/action-framework-to-advance-uas-bloodprods-978-92-4-000038-4>
4. Diario Oficial de la Federación. Ley General de Salud. TITULO DECIMO CUARTO Donación, Trasplantes y Pérdida de la Vida. CAPITULO I Disposiciones Comunes. México, junio 2021.
5. Diario Oficial de la Federación. Norma Oficial Mexicana NOM-253-SSA1-2012, Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos.
6. Centro Nacional de la Transfusión Sanguínea. Resultados de la encuesta a candidatos y donantes de sangre de los bancos de sangre del Sistema Nacional de Salud. Ciudad de México, Julio 2020





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Transfusión  
Sanguínea**  
CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA

Centro Nacional de la Transfusión  
Sanguínea  
Dirección General

Disponible en: <https://www.gob.mx/cnts/documentos/resultados-de-la-encuesta-a-candidatos-y-donantes-de-sangre-de-los-bancos-de-sangre-del-sistema-nacional-de-salud>

7. Organización Panamericana de la Salud. Plan de Acción para el Acceso Universal a Sangre Segura: Informe final. 58 Consejo directivo. 72ª sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas. CD58/INF/8. Original en español. 15 de agosto 2020. Sesión virtual 28 y 29 de septiembre 2020.
8. Organización Panamericana de la Salud. Manual Hagamos la Diferencia. Recursos Humanos; Donantes de Sangre; Voluntarios; Educación. Año 2005. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/31336>.
9. Secretaría de Salud. Programa de Acción Específico: Acceso universal a sangre, hemocomponentes y células troncales hematopoyéticas seguros 2020-2024.  
Disponible en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/622593/PAE\\_SANGRE\\_17\\_3\\_21\\_compressed\\_1\\_.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/622593/PAE_SANGRE_17_3_21_compressed_1_.pdf)
10. Cortés Buelvas A., Roig Oltra R., Cabezas Belalcázar A.L. y colaboradores. Promoción de la Donación Voluntaria de Sangre en Iberoamérica. 1ª edición. Grupo Cooperativo Iberoamericano de Medicina Transfusional.
11. Organización Panamericana de la Salud. Suministro de sangre para transfusiones en los países de América Latina y el Caribe 2016-2017. Washington, E.U.A, 2020.
12. Arias Quispe S, Moscoso Porras M, Matzmura Kasano J y colaboradores. Experiencias y percepciones de los donantes de sangre sobre la donación en un hospital público de Perú. Horiz Med, 2018; 18 (3): 30-36

