



ESTRATÉGIAS DE PERSONALIZAÇÃO NA DOAÇÃO DE SANGUE: IMPACTOS NA RETENÇÃO E FIDELIZAÇÃO DE DOADORES

INDIANA CAMPOS BORRALHO; ARNILDO LOPES MENDES; LIDIANA LAURA CAMPOS BORRALHO; ROSINEIDE GOMES EVANGELISTA

Introdução: A doação de sangue é um gesto altruísta que salva vidas, mas manter doadores frequentes ainda é um grande desafio para os serviços de hemoterapia. A personalização no atendimento surge como uma estratégia eficiente para fidelizar esses doadores, tornando o processo mais acolhedor e motivador. **Objetivo:** Apresentar estratégias de personalização no serviço de doação de sangue que podem fazer uma grande diferença na retenção e captação de doadores de sangue. **Metodologia:** Trata-se revisão bibliográfica exploratória nas bases de dados acadêmicas como Scielo, PubMed, Google Scholar, entre outras. **Resultados:** Entre as estratégias mais eficazes estão a comunicação direcionada, programas de fidelidade, uso de redes sociais, envio de mensagens personalizadas e criação de ambientes acolhedores e atrativos. A personalização também pode ser aplicada por meio da oferta de experiências diferenciadas. Ambientes decorados e espaços "instagramáveis" ajudam a criar memórias positivas. Reconhecimentos, como certificados de agradecimento, participação em palestras e eventos educacionais, reforçam o vínculo do doador com a causa. Tecnologias como aplicativos e plataformas digitais permitem agendamentos mais ágeis e interação direta, como *feedbacks* e lembretes. Outra abordagem inovadora é a conexão entre doador e receptor, por meio de mensagens ou vídeos que demonstrem o impacto da doação. Além disso, é possível proporcionar momentos mais confortáveis e personalizados, como permitir que o doador escute sua música favorita durante a coleta ou disponibilizar lanches adaptados a restrições alimentares. Essas iniciativas não apenas tornam o ato da doação mais significativo, mas também incentivam a recorrência. Adicionalmente, a interação entre doador e receptor também se destaca como uma estratégia poderosa, como o envio de vídeos ou cartões de agradecimento de quem foi beneficiado pela doação. Isso reforça o impacto social do ato e cria uma conexão emocional com a causa. **Conclusão:** Conclui-se que essas estratégias de personalização podem fazer toda a diferença na experiência de doação, tornando-a única e positiva, criando um vínculo mais forte entre doador voluntário e a causa, assim assegurando um ciclo sustentável de solidariedade e saúde pública.

Palavras-chave: **PERSONALIZAÇÃO NA DOAÇÃO DE SANGUE; DOAÇÃO DE SANGUE; BANCO DE SANGUE**