

FASE I - Diagnóstico

O projeto desenvolveu ações de campo que trouxeram diferentes perspectivas sobre o tema do câncer de mama. Conversas com mulheres, profissionais da saúde, gestores públicos, especialistas - todas colaboraram para construir um panorama dos desafios enfrentados no cuidado para o câncer de mama.

Os dados foram organizados a partir de diferentes ferramentas, trazendo um olhar dos principais obstáculos do serviço.

- **Relatório Preliminar**
- **Mapa de equipamentos e serviços**
- **Mapa de atores e locais de cuidado**
- **Survey**
- **Observação em campo e entrevistas de profundidade**
- **Personas**
- **Jornada da usuária**
- **Insights e percepções**
- **Mapa de complexidade**



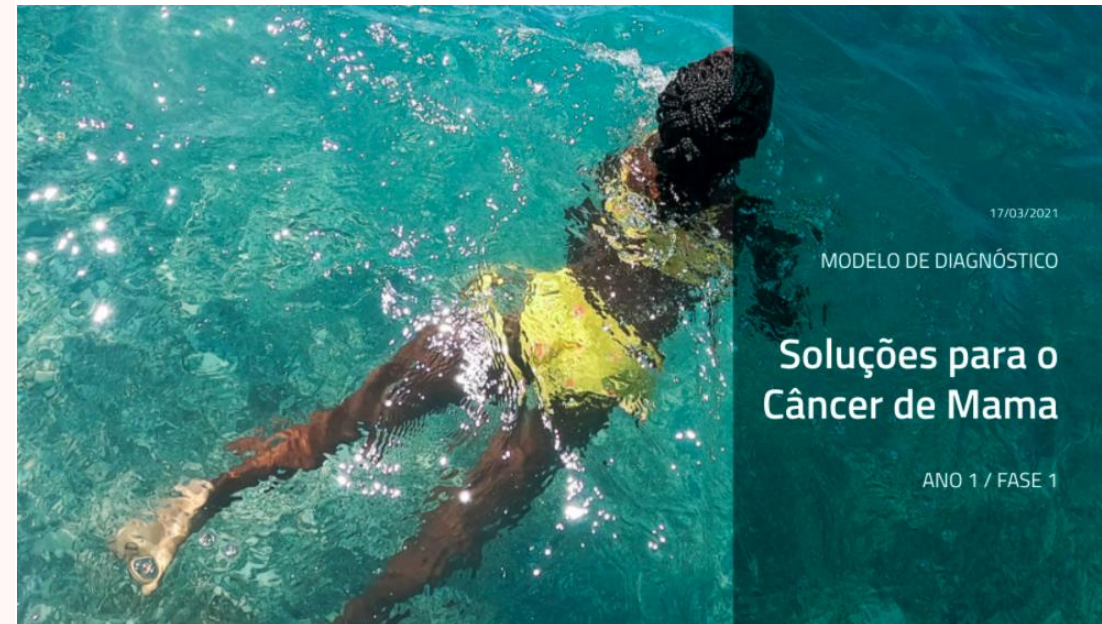
RELATÓRIO PRELIMINAR

Desenvolvemos um **relatório inicial para levantar as principais questões discutidas sobre o tema câncer de mama**. Uma primeira análise para a realização da pesquisa de campo.

Análise documental de 52 documentos com tema sobre câncer de mama (vídeos, publicações, podcasts, artigos científicos...).

Entrevistas de entendimento com 5 usuárias, familiares, gestores e profissionais da saúde para levantar as dores no ecossistema.

Aulas inaugurais abertas sobre o tema feitas por 7 especialistas.



COTIA

ATENÇÃO PRIMÁRIA E SECUNDÁRIA

SÃO PAULO

ATENÇÃO SECUNDÁRIA E TERCIÁRIA

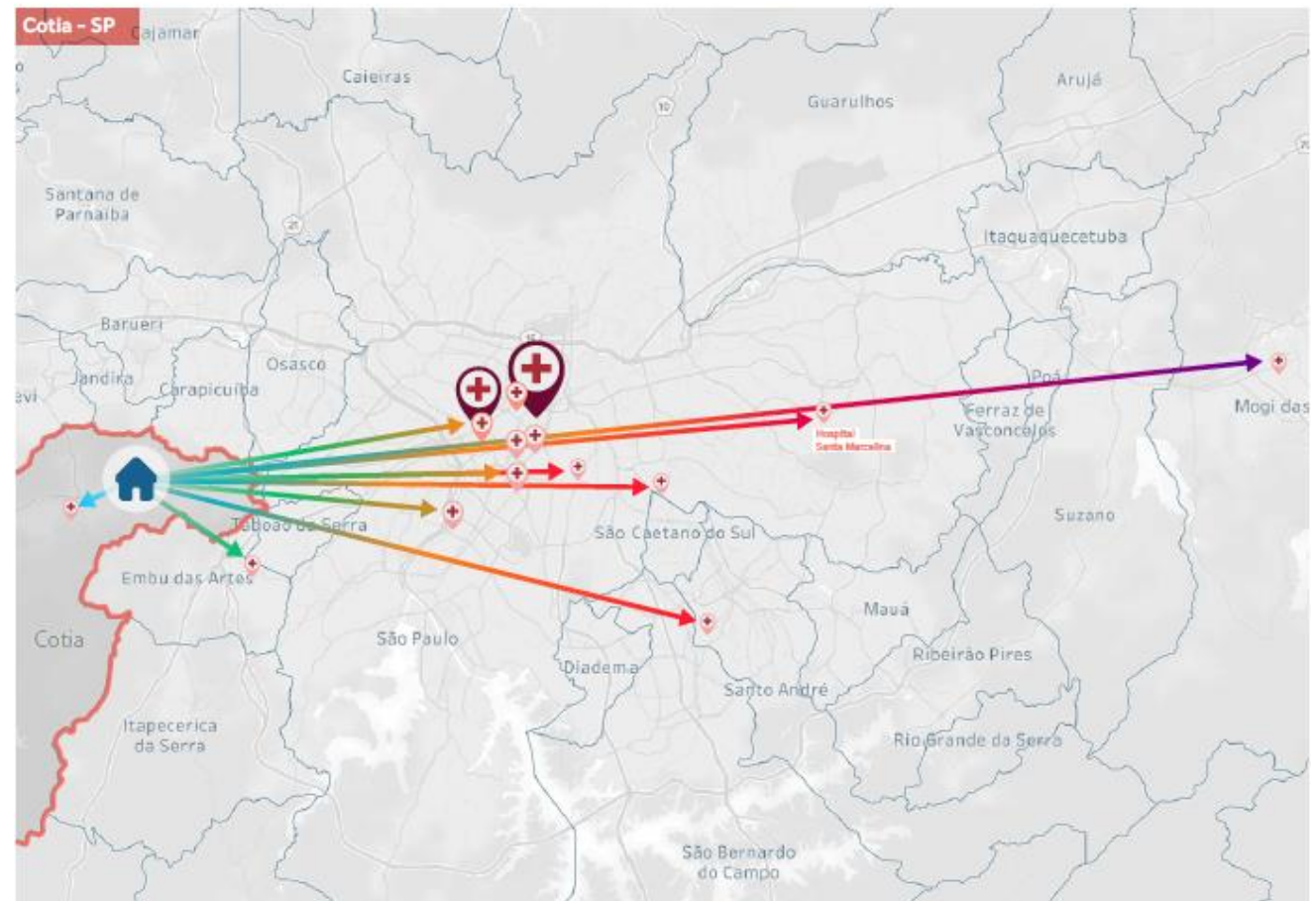
Além dos territórios visitados fisicamente, as entrevistas levaram informações de atendimento e da jornada da paciente em tratamento de câncer de mama na **Cidade de São Paulo e Cotia**, bem como informações relevantes sobre **outros hospitais que não fazem diretamente parte de nossa análise.**

A escolha por trabalhar em dois lugares distintos se deu pela necessidade de avaliarmos a jornada intermunicipal e pela presença de diferentes níveis de equipamentos nos municípios.

MAPA DE EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS

Conjunto de 8 mapas criados a partir dos dados do CNES - Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde e do DATASUS para **mapear a dispersão dos diagnósticos de câncer de mama ao longo dos territórios atuais de intervenção do programa CuidaMama**. Eles deram suporte para compreensão da jornada da usuária e para validar quais equipamentos deveriam integrar a ação em campo.

Unidades de diagnóstico de câncer, de acordo com a quantidade de diagnósticos de câncer de mama - 2013 a 2021



SURVEY

O survey foi uma **ação complementar de campo** com foco em identificar o perfil da mulher com câncer de mama na RMSP. Por ter sido uma **pesquisa online e de baixo alcance**, consideramos a survey como **uma escuta ampliada e não como uma amostra estatística**.

No total, **396 pessoas** responderam ao questionário.



Seção 1 de 17

Mulher, vamos falar sobre o câncer de mama?

Oi, tudo bem? Esperamos que sim! 😊

O Instituto Protea e o Instituto Tellus, em parceria com a Roche, estão realizando um levantamento com mulheres residentes na Região Metropolitana de São Paulo sobre autocuidado e conhecimento de informações sobre o câncer de mama. Esta atividade faz parte de uma ação que procura compreender toda a jornada da paciente desde o momento que eventualmente exista uma suspeita de diagnóstico de câncer de mama até o início do tratamento da doença, a fim de que se possa identificar melhorias e a implementação de soluções nos serviços de saúde para o tema, garantindo que mais pessoas tenham acesso ao diagnóstico precoce do câncer de mama, proporcionando um aumento na qualidade de vida.

Foram **10 visitas técnicas e 58 entrevistas ao total, sendo 30 com mulheres e 28 com profissionais de saúde.**



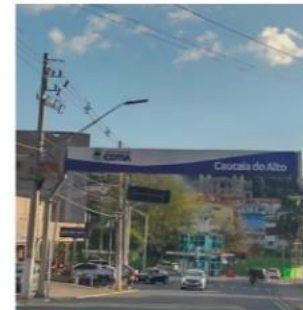
A partir dos dados coletados no campo - online e presencialmente - foram criadas as personas, perfis de atores representativos para a análise.

As personas aqui apresentadas são variadas, e extrapolam os perfis sus-dependentes, apresentando diversas mulheres e contextos.

MARIA

PERFIL

DONA DE CASA | MÃE DE 2 FILHOS | DONA DE CASA E ASSISTENTE DO MARIDO | SUS + PARTICULAR



TRANSPORTE

Sai às 4h da manhã para fazer radioterapia, durante o caminho conversa com esposo, mas o coração está...



UNIDADE DE SAÚDE

Aguarda sua vez na triagem e olha o marido. Sabe que estão perdendo clientes nela tempo que ele a espera...



TRATAMENTO

A sala grande vazia faz a situação parecer ainda pior. Aperta a camisola e tenta respirar, fica feliz quando enfermeira dá uma mensagem de motivação.



MARIA



IDADE: 52 ANOS
MORADIA: COTIA
OCUPAÇÃO: ASSISTENTE DO ESPOSO
CAMADA SOCIAL: B-C



O que ela vê?
O marido e a mãe estão apoiando em todos momentos.

O que ela pensa?
Viver e não desistir.



“Sempre fui muito independente, sempre quis fazer as minhas coisas sem incomodar e acabei que fui sozinha pra pegar o exame.”

DORES

- Faz as consultas no particular quando quer algo urgente;
- Ficou em luto com a retirada da mama e a queda dos cílios e sobrancelhas, e ela não tem conhecimento de grupos de apoio;
- Desinteresse em conhecer mais a fundo sobre o câncer de mama;
- Falta de informação sobre a importância de manter uma rotina de exames em dia;
- Depende de um familiar para cuidar dos filhos.

TECNOLOGIAS



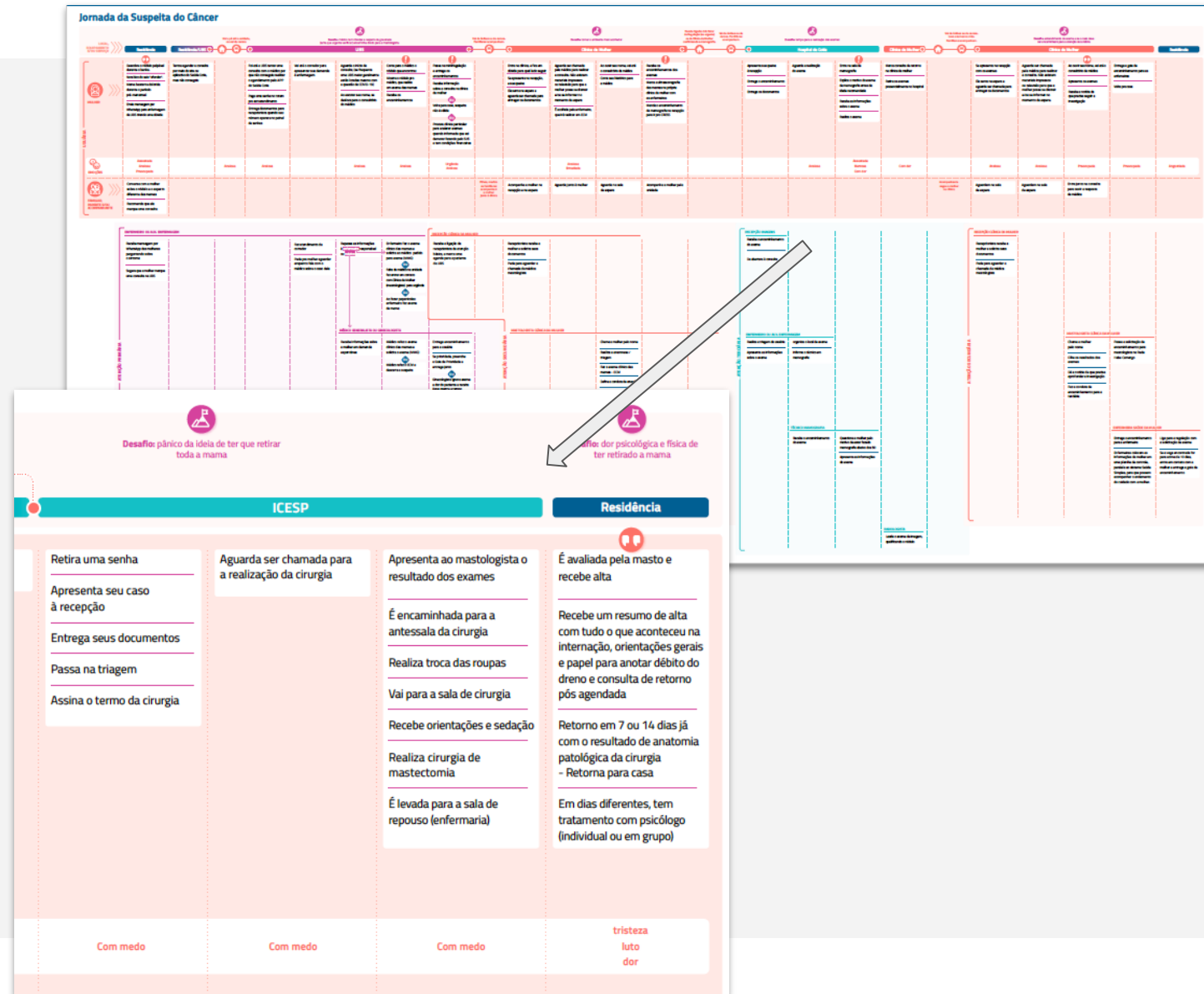
TRANSPORTES



JORNADA

A jornada da usuária apresenta os aspectos essenciais de um determinado serviço, mostrando os momentos da ação, os atores em interação e os pontos de contato. É um conjunto de processos, seus vícios e oportunidades.

A Jornada da Mulher está dividida em **Jornada da Suspeita**, **Jornada do Diagnóstico**, **Jornada do Tratamento**.



INSIGHTS E OPORTUNIDADES



Alguns dos principais insights e oportunidades identificados no diagnóstico:

1- O nível de informação que a mulher possui é essencial para que a jornada da usuária tenha início

2- A inexistência de espaços próprios para o acolhimento é um ponto de atenção

3- A confiabilidade sobre os resultados dos exames é um fator crítico para a duplicação do serviço

4- A jornada de dados e consultas é desconhecida pela mulher e seu acompanhante

5- Profissionais e gestores da saúde não passam por processo de onboarding nem de reciclagem

6- O processo de guias e encaminhamentos é feito manualmente, assim como o recebimento de exames

MAPA DE COMPLEXIDADE

Foram listados 69 dores relacionadas a diferentes aspectos do serviço, em diferentes locais e equipamentos, classificadas e agrupadas em categorias de análise.

Para mapeamento dos desafios, as categorias foram analisadas segundo: **aderência do projeto, viabilidade de resolução dos desafios do projeto e autonomia do projeto na resolução dos desafios.**

