



CuidaMama
meu corpo, meu caminho

DESAFIOS E OPORTUNIDADES DE INTERVENÇÃO



REALIZAÇÃO



BENEFICIÁRIO



INVESTIDOR ESTRATÉGICO

**INSTITUTO
AVON**



INVESTIDOR

sanofi

Sumário

1 - Definição projeto.....	3
2 – Linha do Tempo.....	4
3 – Cronograma.....	5
3- Fase I : Diagnóstico e Exploração.....	6
3 – Fase II : Resultados cocriação.....	17
4 - Soluções consolidadas.....	19
5 – Fase III : Implementação.....	28

DEFINIÇÃO

O **CuidaMama** é um projeto que visa reduzir a mortalidade por câncer de mama feminino com **soluções que respeitam o olhar local, sensível e integrado para o cuidado da saúde da mulher.**

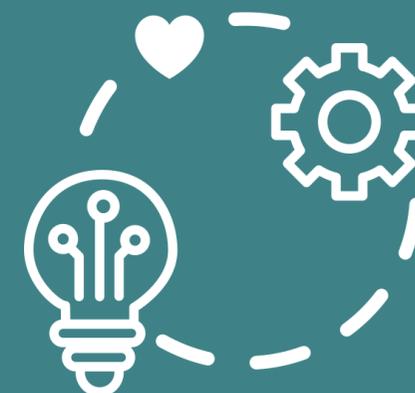
Nossa abordagem é orientada por **3 pilares:**

facilitar a comunicação e a troca de informação entre mulheres e profissionais da saúde no cuidado ao câncer de mama

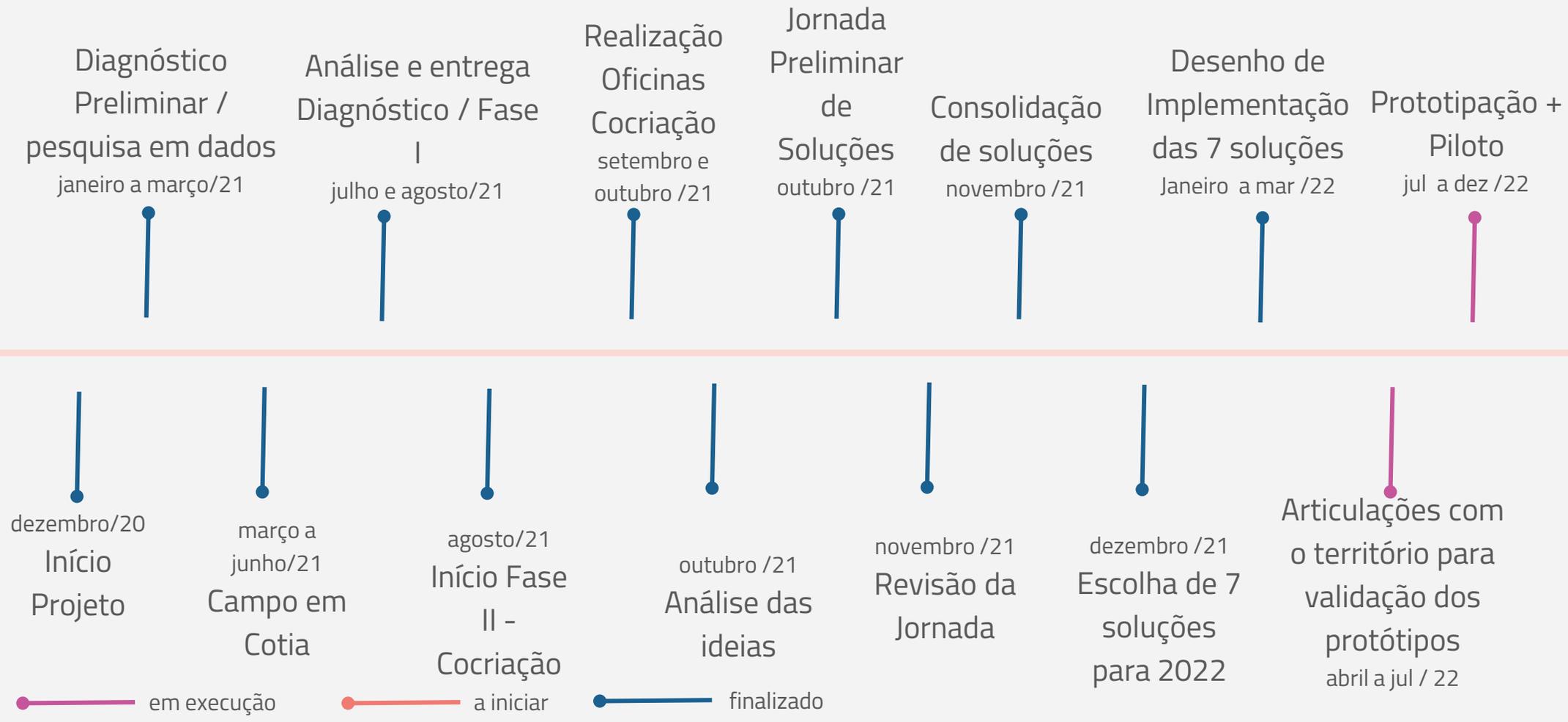


(re)organizar a experiência do serviço de saúde, promovendo o acesso ao diagnóstico precoce e o cuidado integrado ao longo da jornada

identificar novos parâmetros para o cuidado do câncer de mama, fomentando tecnologias e políticas públicas



LINHA DO TEMPO - PROJETO



CRONOGRAMA GLOBAL

ANO 1

ANO 2

ANO 3

2020-21 / FASE I

2021/ 2022 / FASE II

2022 / FASE III

2022 / 2023

2023 / 2024

Escuta, Diagnóstico e Exploração*

- Análise de estudos e pesquisas sobre o tema produzidos pela Secretaria Municipal de Saúde;
- Imersão em campo visando entrevistar usuários e servidores.

Cocriação e Protótipo

- Realização de oficinas de cocriação com diferentes atores;
- Seleção e priorização de soluções para teste em conjunto com prefeitura.

Implementação do piloto

- Implementação das soluções testadas;
- Desenho do mínimo serviço viável (MSV);
- Avaliação das soluções;
- Criação dos parâmetros para replicação.

Replicação - ciclo 2

- Implementação das soluções com Prioridade 1 e 2
- Replicação do projeto para totalidade do território, realizando as adaptações necessárias.

Replicação - ciclo 3

- Implementação das soluções com Prioridade 3
- Replicação do projeto para novo território.

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

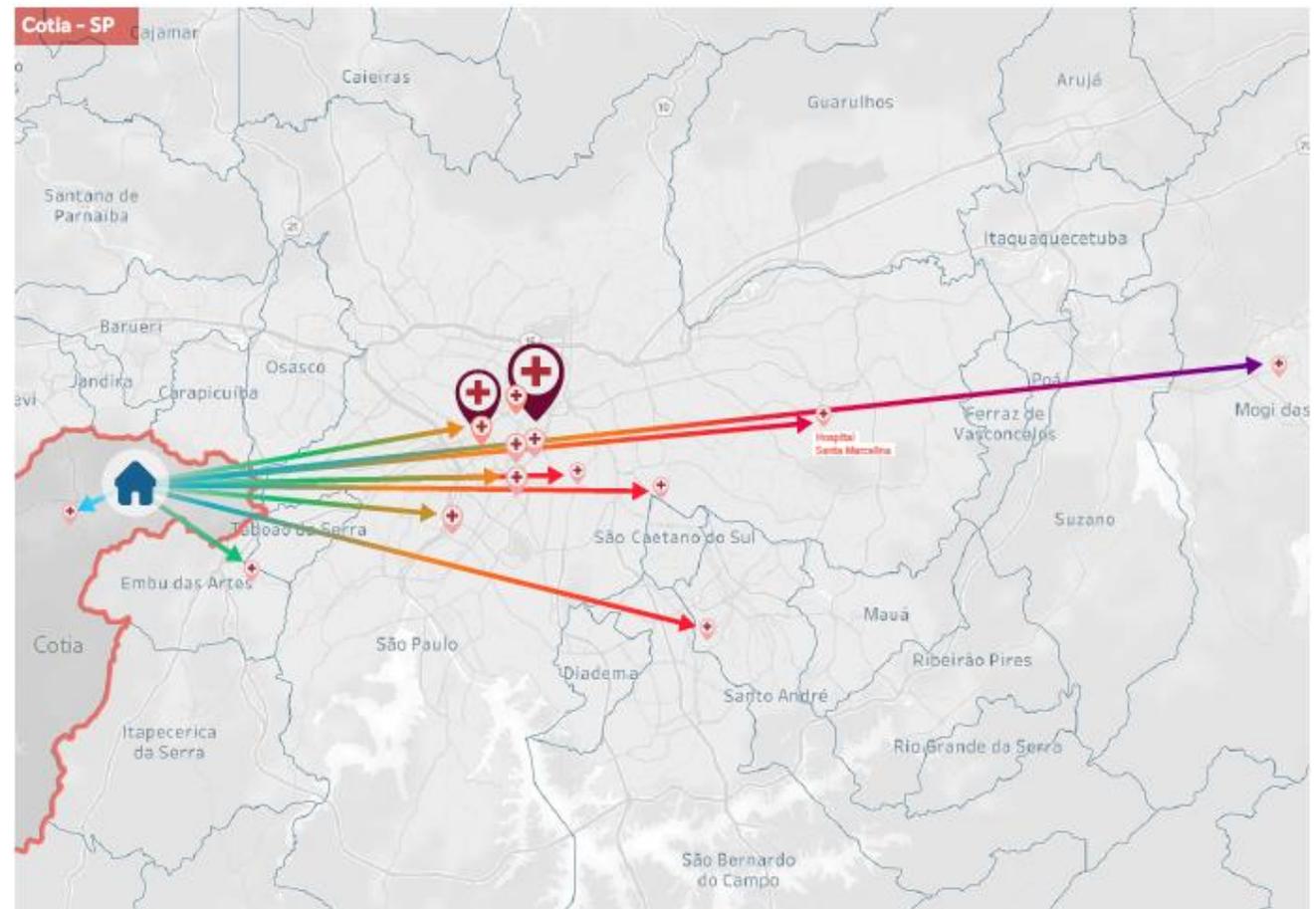
Além dos territórios visitados fisicamente, as entrevistas levaram informações de atendimento e da jornada da paciente em tratamento de câncer de mama na **Cidade de São Paulo e Cotia**, bem como informações relevantes sobre **outros hospitais que não fazem diretamente parte de nossa análise.**

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.

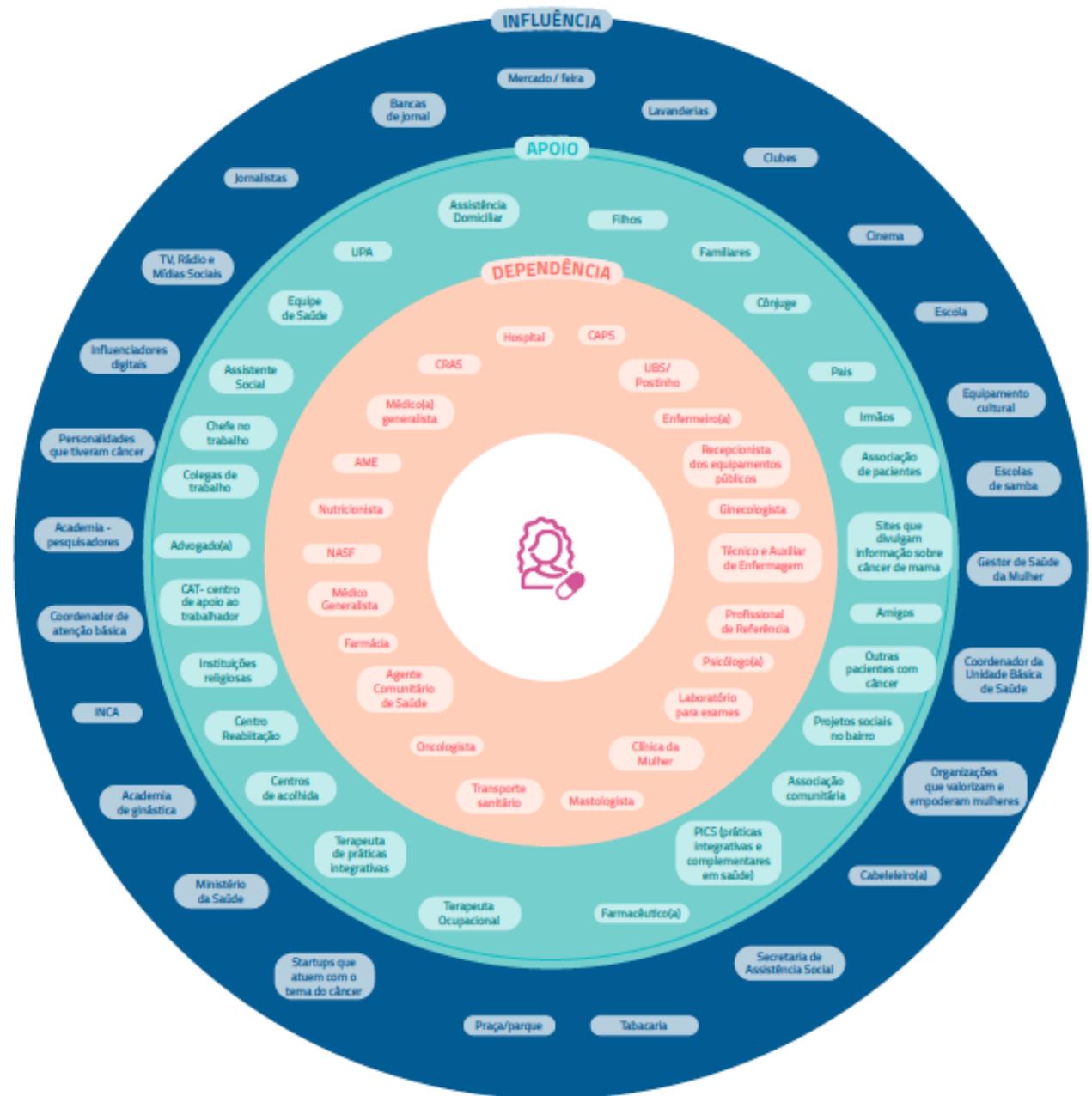
Unidades de diagnóstico de câncer, de acordo com a quantidade de diagnósticos de câncer de mama - 2013 a 2021



MAPA DE ATORES E LOCAIS DE CUIDADO

Mapeamento de atores e locais de cuidado relevantes para o projeto, realizado a partir de diferentes perspectivas: **dependência, suporte e influência**. Consideramos **locais de cuidado todo local que pode ter atuação sobre o tema do câncer de mama**, mesmo que não realize algum procedimento de saúde.

Construído a partir de conversas com mulheres, profissionais de saúde, e especialistas no tema do câncer de mama.



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.

OBSERVAÇÃO EM CAMPO E ENTREVISTAS

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

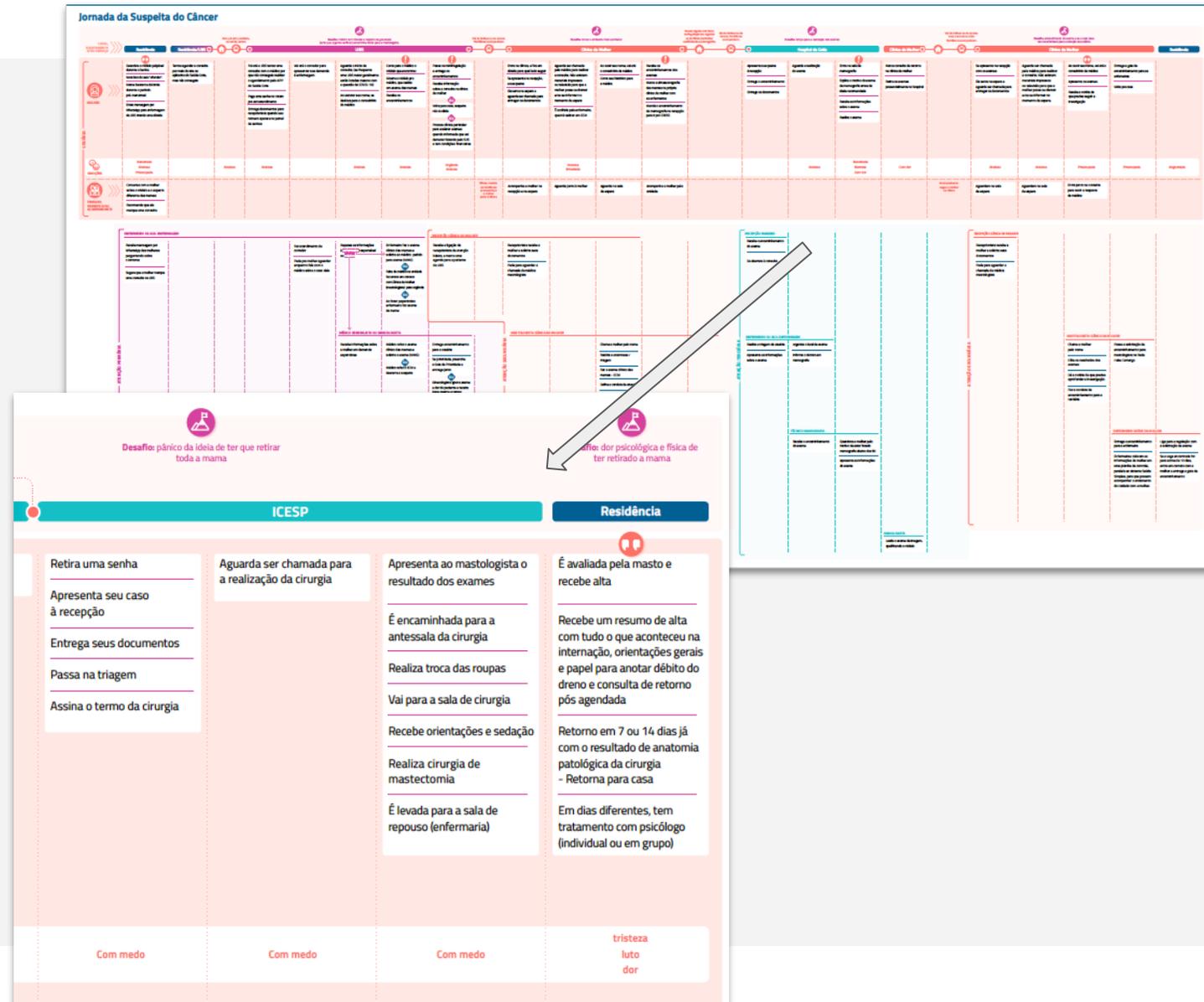


...R NO SERVIÇO | CORTOU O PROCESSO POR

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



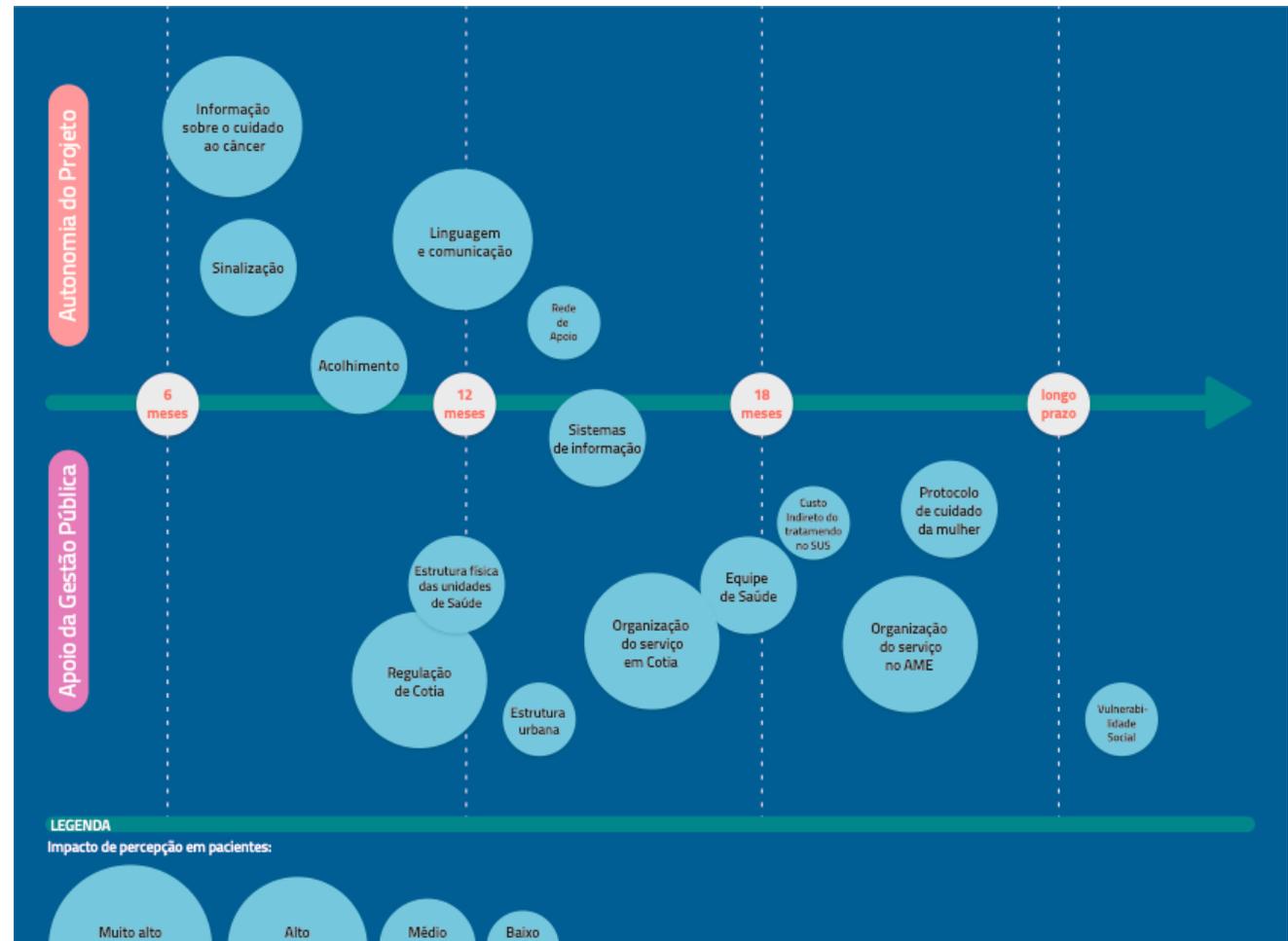
Alguns dos principais insights e oportunidades identificados no diagnóstico:

- 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.**



FASE 2 - Cocriação

Ao longo do projeto, diferentes momentos de cocriação foram realizados, debatendo temas e ideias que visam reduzir à mortalidade por câncer de mama. Por se tratar de um tema complexo, é necessário que diversas soluções sejam implementadas em paralelo; além disso, a cocriação será um ato permanente no CuidaMama, sendo que cada território novo traz a necessidade de repensar desafios e soluções.



no primeiro território do projeto, o Município de Cotia, foram:



10

oficinas de cocriação

464

ideias

15

soluções consolidadas





lista de soluções consolidadas

As soluções são:

- navegação de pacientes
- armário cuidamama
- programa ubs saudáveis
- produto amigo cuidamama
- selo cuidamama
- painel de gestão à vista
- trilhas do conhecimento
- programa de rastreamento
- estratificação de risco
- consultórios itinerantes
- programa fila aberta
- ligue cross
- mulher empreende
- conselho de mulheres
- protocolo cuidamama

SOLUÇÕES EM COTIA - 2022

FOCO

PILAR

SOLUÇÕES

DESAFIOS

O **CuidaMama** é um projeto que visa reduzir a mortalidade por câncer de mama feminino com **soluções que respeitam o olhar local, sensível e integrado para o cuidado da saúde da mulher.**



CONSELHO CUIDAMAMA

MALETA/ARMÁRIO CUIDAMAMA

TRILHAS DO CONHECIMENTO

MULHER EMPREENDE

Facilitar a comunicação e a troca de informação entre mulheres e profissionais da saúde no cuidado ao câncer de mama



NAVEGAÇÃO DE PACIENTES

PROGRAMA DE RASTREAMENTO

(Re)organizar a experiência do serviço de saúde, promovendo o acesso ao diagnóstico precoce e o cuidado integrado ao longo da jornada



PAINEL DE GESTÃO À VISTA

Identificar novos parâmetros para o cuidado do câncer de mama, fomentando tecnologias e políticas públicas

Considerar a **individualidade e a privacidade das mulheres** na jornada, visando amenizar dores e desconfortos nos equipamentos de saúde

Promover a **confiança nas práticas de saúde entre mulheres e profissionais** nas diferentes instâncias

Potencializar a **conscientização** sobre o câncer de mama, estimulando independência e segurança para todos os atores envolvidos no cuidado

Apoiar e ampliar o fluxo atual de cuidado para o câncer de mama em Cotia, avaliando as práticas vigentes e desbravando novos caminhos

Facilitar o acesso ao serviço de cuidado para o câncer de mama, criando uma **experiência reconhecível e replicável** para todos os usuários

Apoiar os gestores públicos na construção de uma inteligência de dados para o câncer de mama, promovendo a autonomia no desenho de políticas públicas

Favorecer a alimentação de dados nos diferentes sistemas de saúde vinculados ao cuidado para o câncer de mama, viabilizando a produção de informação sobre a jornada da mulher

NAVEGAÇÃO DE PACIENTES

CONTEXTO

O sucesso do projeto de navegação de pacientes de câncer de mama, com Dra. Sandra Gioia, tem sido o principal benchmarking, por envolver a mesma causa e público. Mas outros produtos e serviços, trazem insights, considerando contexto e território iniciais, de pesquisa. Além disso, a navegação, também, foi uma necessidade colocada por todos os envolvidos no projeto, de mulheres a beneficiários, pelo reconhecimento de seu valor para a jornada de cuidado.

LÓGICA DE FUNCIONAMENTO

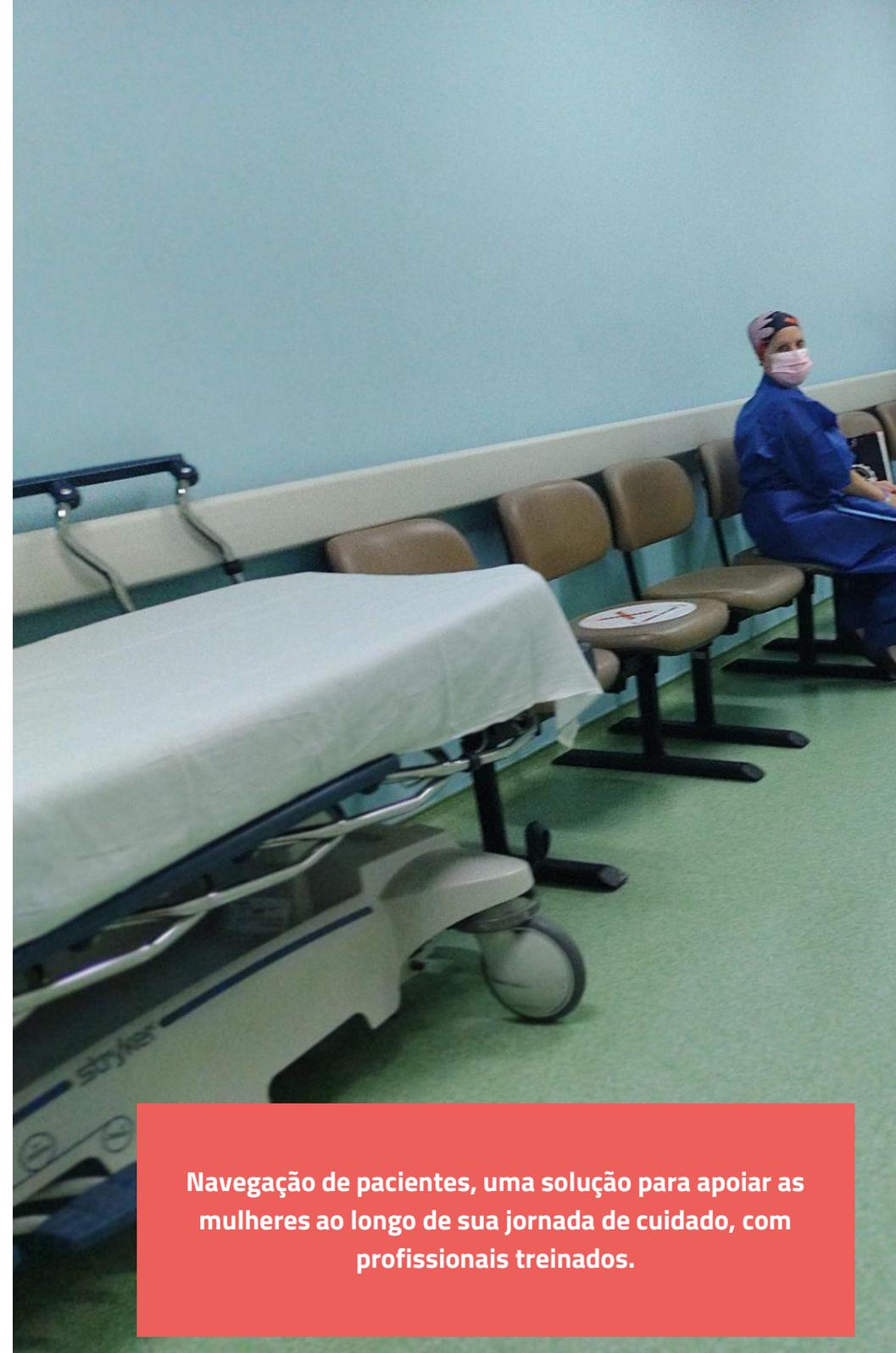
Treinar e instrumentalizar profissionais de saúde ou mulheres no funcionamento do serviço no território, apoiando mulheres no reconhecimento de sua jornada e a gestão na identificação e garantia de acesso às demandas do cuidado.

OBJETIVO

Apoiar a mulher ao longo da jornada de cuidado nos diferentes níveis de saúde, reduzindo as barreiras de acesso ao sistema e diminuindo as inseguranças ao longo de seu tratamento.

INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO

- Reduz o tempo para o diagnóstico de agravos
- Aumenta a conscientização do usuário sobre sua jornada e direitos
- Apoiar no número de mulheres rastreadas



Navegação de pacientes, uma solução para apoiar as mulheres ao longo de sua jornada de cuidado, com profissionais treinados.

TRILHAS DO CONHECIMENTO

CONTEXTO

Mais do que apenas criar uma capacitação, é necessário propor uma experiência educacional para os servidores. Assim, é necessário construir, de forma colaborativa, os conceitos que norteiam o trabalho em saúde: a integralidade, o respeito, o acolhimento, a comunicação, a privacidade, e tantos outros.

LÓGICA DE FUNCIONAMENTO

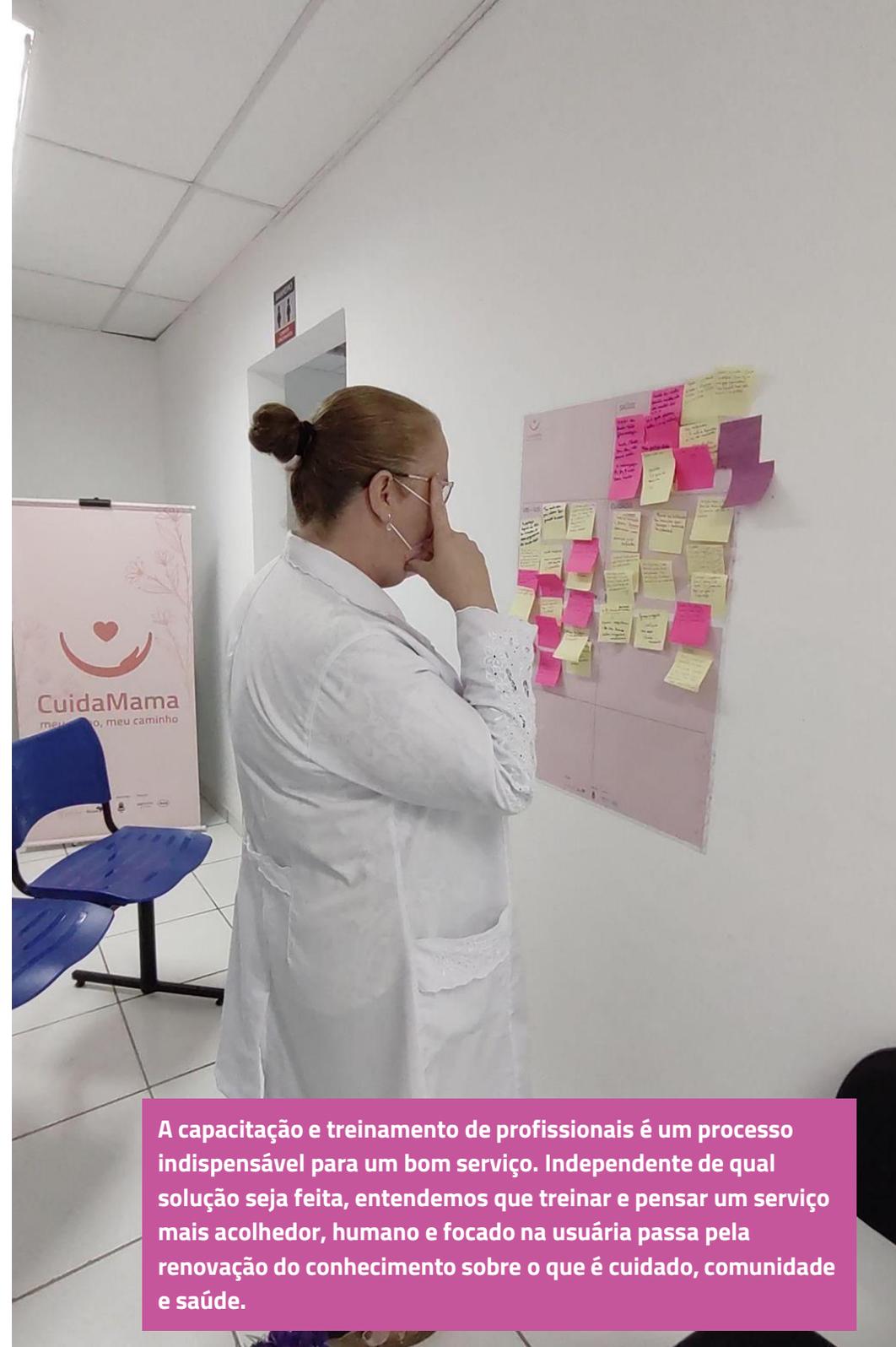
Identificar temas prioritários de conhecimento para a equipe de saúde em apoio a construção da melhor experiência de atendimento, acolhimento e comunicação durante a jornada da mulher de câncer de mama.

OBJETIVO

Criar uma experiência de aprendizagem em saúde com foco no cuidado da saúde da mulher, integrando profissionais e gestores de acordo com as melhores recomendações de funcionamento do serviço de saúde..

INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO

- Reduz o tempo para o diagnóstico de agravos;
- Aumenta a conscientização do usuário sobre sua jornada e direitos;
- Aumenta a satisfação do usuário com o serviço.



A capacitação e treinamento de profissionais é um processo indispensável para um bom serviço. Independente de qual solução seja feita, entendemos que treinar e pensar um serviço mais acolhedor, humano e focado na usuária passa pela renovação do conhecimento sobre o que é cuidado, comunidade e saúde.

MALETA OU ARMÁRIO CUIDAMAMA

CONTEXTO

O diálogo sobre o armário com Cotia redundou na ideia de uma maleta, móvel, que proveja tanto informação quanto ferramental para o cuidado. Considerando a falta de espaço e instrumentos (materiais e conteúdo) nas unidades de saúde de Cotia para dar suporte ao atendimento da mulher para profissionais de saúde. Assim, entendemos que a maleta ou armário é uma solução interessante para um serviço que chegue perto da população, associando, também, a um processo de rastreamento.

LÓGICA DE FUNCIONAMENTO

Compra e disponibilização de materiais importantes para o atendimento ao cuidado da mulher em cada unidade de saúde vinculada ao projeto.

OBJETIVO

Dar suporte a equipe de saúde na comunicação da informação sobre o tema câncer de mama por meio de materiais de suporte a experiência no atendimento.

INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO

- Aumentar engajamento de profissionais de saúde a causa do câncer de mama
- Aumentar a satisfação do usuário com o serviço;
- Aumentar o interesse de parceiros no projeto.



Criação de espaços e kit de ferramentas para facilitar comunicação entre profissionais e pacientes, na consulta. O materiais contidos no espaço ou na maleta devem servir de suporte as informações necessárias ao cuidado da mulher que está sendo atendida.

PROGRAMA DE RASTREAMENTO

CONTEXTO

Nosso diagnóstico, no território de Cotia, apresentou a falta de tecnologias e profissionais para o rastreamento da saúde da mulher.

LÓGICA DE FUNCIONAMENTO

Realizar levantamento de mulheres cadastradas no sistema de saúde em faixa indicada para rastreamento e chamá-las para a unidade de saúde a partir da marcação compulsória de consultas. Para isso, vamos fazer pilotos com Whatsapp, SMS, ligação de telefone e contato pessoal para quantificar e mapear as barreiras de rastreamento; e, ainda, automatizar com tecnologias, existentes ou criadas, as versões pilotos.

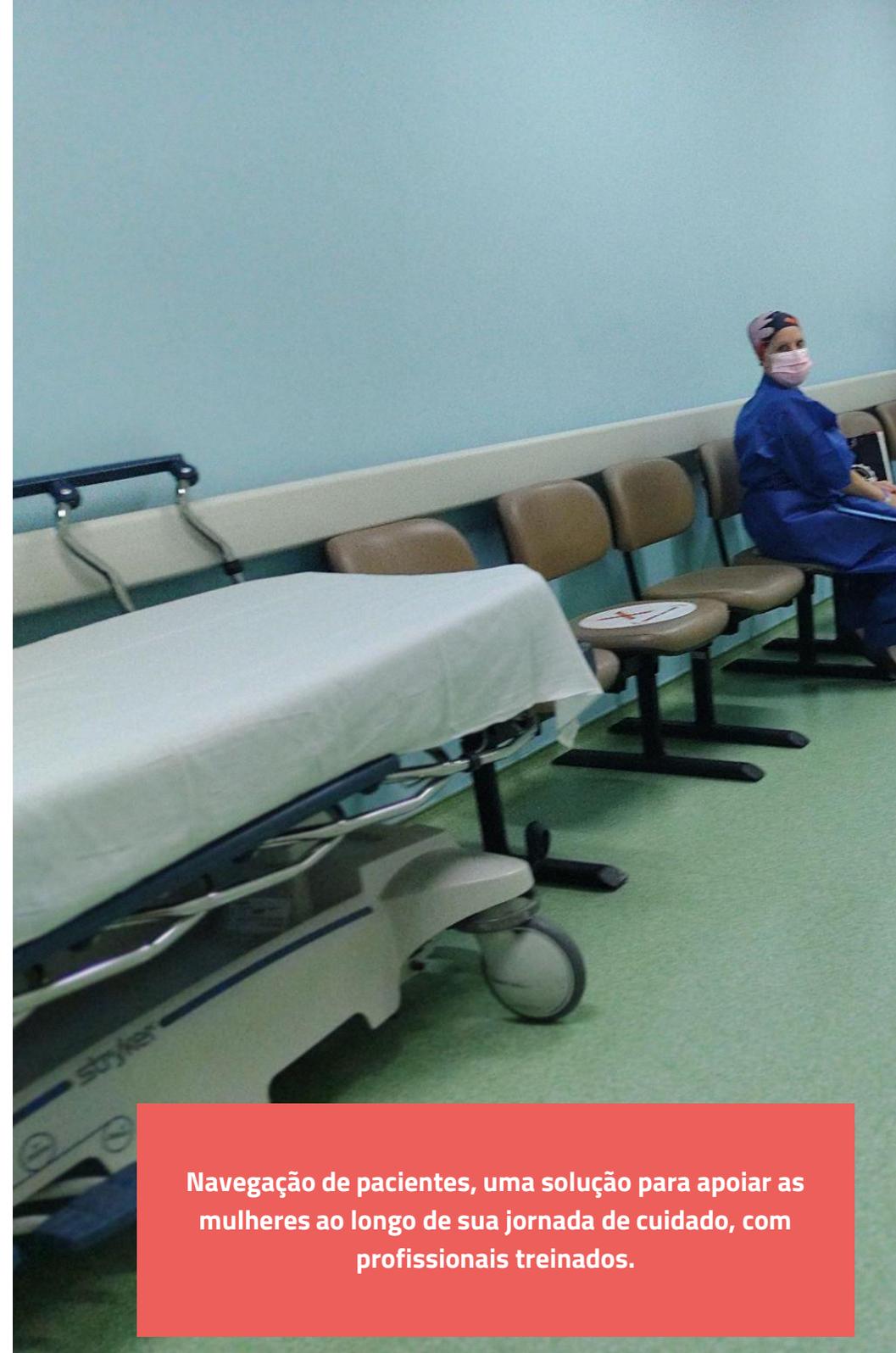
Consideramos, também, que o contato pessoal, nesta versão, pode envolver parcerias (exemplo: revendedoras da Avon).

OBJETIVO

Informar e acompanhar mulheres da faixa etária preconizada para cuidado de câncer de mama para dentro da UBS, garantindo a execução do protocolo recomendado.

INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO

- Aumenta a conscientização do usuário sobre sua jornada e direitos;
- Apoiar no número de mulheres rastreadas.



Navegação de pacientes, uma solução para apoiar as mulheres ao longo de sua jornada de cuidado, com profissionais treinados.

CONSELHO CUIDAMAMA

CONTEXTO

Não existe um grupo de mulheres de pacientes ou ex-pacientes no território de Cotia.

LÓGICA DE FUNCIONAMENTO

Estabelecer um grupo de mulheres que vivenciam ou vivenciaram a jornada do câncer de mama e trazê-las como especialistas no projeto, auxiliando na co-criação das soluções e na fiscalização delas. O Conselho se compõe a partir da experiência das diferentes mulheres, construindo um espaço de diálogo e representação no projeto. Este conselho será validado, inclusive, com os gestores dos territórios, para que sejam reconhecidos como parte integrante do projeto.

OBJETIVO

Fortalecer a qualidade e viabilidade das soluções do projeto a partir de um olhar estruturado da usuária. Transcender os espaços de saúde e empoderar as mulheres para sustentabilidade das ações da saúde da mulher.

INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO

- Aumentar a conscientização do usuário sobre sua jornada e direitos;
- Aumentar a satisfação do usuário com o serviço;
- Aumentar o interesse de parceiros no projeto.



Conselho de Mulheres, um grupo que irá cocriar, acompanhar, validar e fiscalizar todas as ações realizadas no âmbito do projeto

PAINEL DE GESTÃO A VISTA

CONTEXTO

Vários processos , no território de Cotia, são manualizados contribuindo para perda de informação e outros , no entanto, apesar de digitalizados, não trazem para usuários a transparência da informação.

LÓGICA DE FUNCIONAMENTO

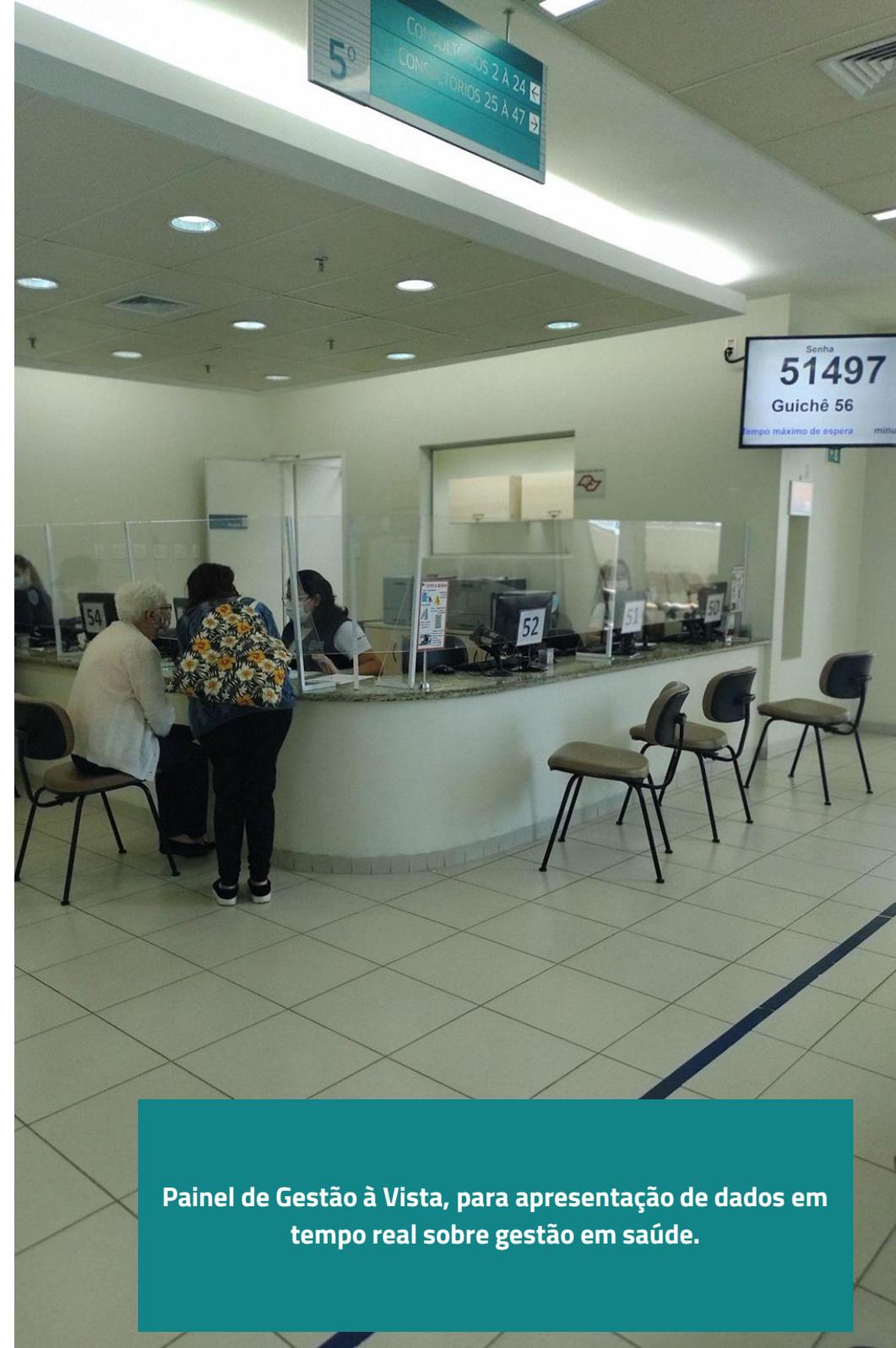
Construir um painel com informações sobre atendimentos da unidade, visando dar transparência aos números realizados no âmbito do equipamento de saúde.

OBJETIVO

Aumentar a transparência sobre a organização do serviço de saúde no município, dando suporte para o reconhecimento de números importantes da unidade de saúde.

INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO

- Aumenta a conscientização do usuário sobre sua jornada e direitos.



Painel de Gestão à Vista, para apresentação de dados em tempo real sobre gestão em saúde.

MULHER EMPREENDE

CONTEXTO

Falar de temas como câncer de mama, como de outras temáticas do universo feminino como sexo, corpo e violência, exigem privacidade e confiança. E, ao mesmo tempo, para buscar cuidado ou se tratar, a mulher precisa de recursos financeiros para transporte, comunicação e alimentação. Portanto, a qualidade da saúde da mulher como um todo na jornada envolve aspectos psico-sociais, econômicos e culturais

LÓGICA DE FUNCIONAMENTO

Identificar temas de interesse às mulheres de um determinado território e propor atividades que envolvam a temática escolhida e questões sobre saúde da mulher de forma transdisciplinar e, ao mesmo tempo gere motivação e recursos financeiros. Portanto, esta solução vincula-se ao conceito de saúde integral, já que usuárias têm saúde de afetada não apenas pelo câncer, mas pelas questões socioeconômicas.

OBJETIVO

Conjunto de cursos e espaços abertos a mulheres do território para discutir os temas sensíveis à saúde da mulher a partir de temas de interesse à comunidade / território local e com possibilidade de integração com programas de intersetorialidade e geração de valor.

INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO

- Reduz o tempo para o diagnóstico de agravos;
- Aumenta a conscientização do usuário sobre sua jornada e direitos.



A capacitação e treinamento de profissionais é um processo indispensável para um bom serviço. Independente de qual solução seja feita, entendemos que treinar e pensar um serviço mais acolhedor, humano e focado na usuária passa pela renovação do conhecimento sobre o que é cuidado, comunidade e saúde.

FASE 3 - Implementação

A implementação das soluções depende de uma série de atividades: desenhos dos pilotos de cada solução e muita articulação com o território.

É importante o trabalho em conjunto com os profissionais que já possuem o conhecimento do dia-a-dia de cada serviço que temos a intenção de impactar.

As soluções precisam levar em conta o que já é realizado in loco, para não gerar sobreposição de trabalhos. São propostas que visam otimizar o serviço, gerar valor para todos os atores envolvidos e ser sustentáveis..

Fase em andamento.

- **Design de serviço**
- **Prototipação**
- **Formações**
- **Pilotos**
- **Estruturação de materiais**
- **Atuação no território**

CUIDAMAMA

maleta
cuidamama

trilhas do
conhecimento

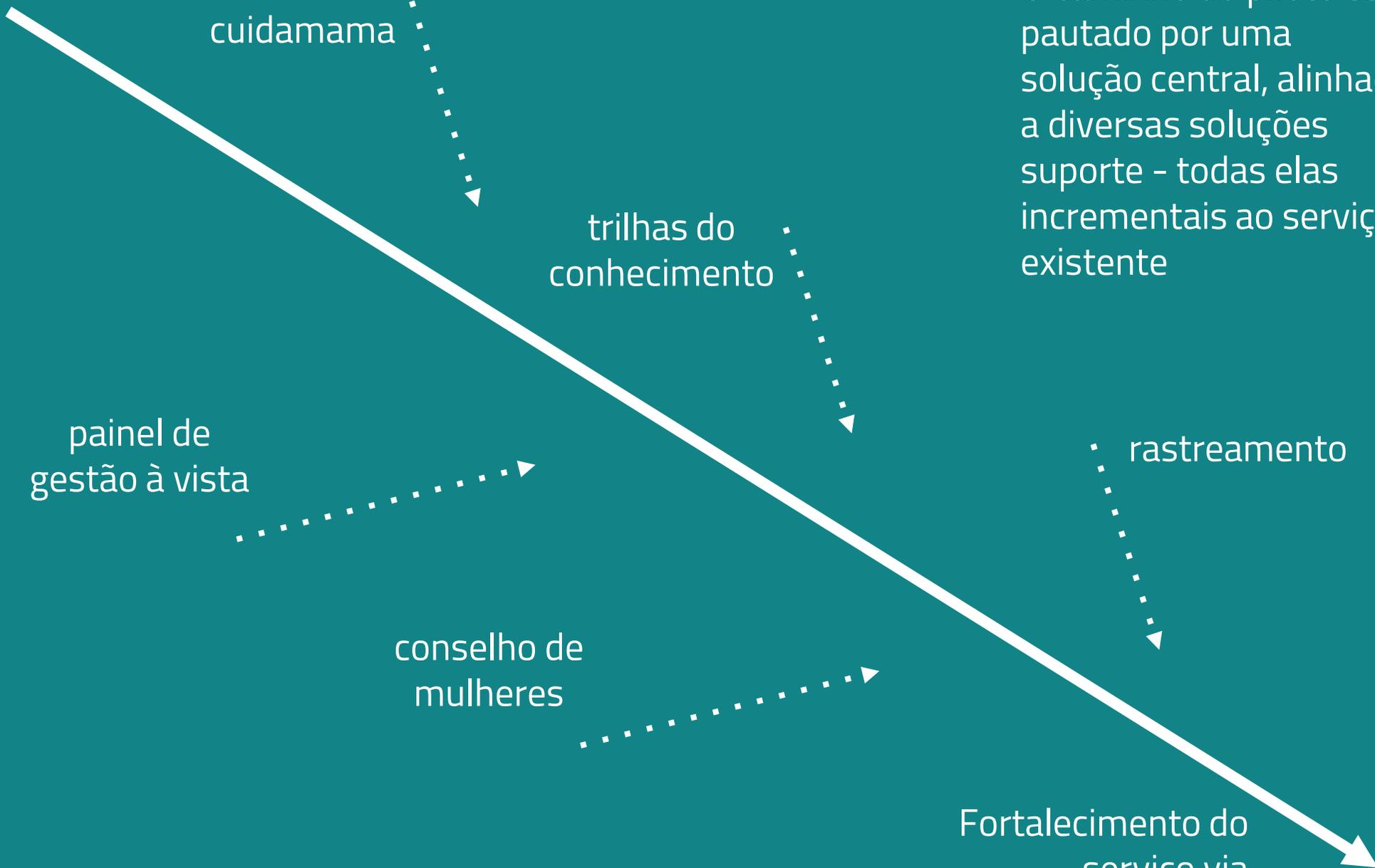
painel de
gestão à vista

conselho de
mulheres

O caminho do piloto está
pautado por uma
solução central, alinhada
a diversas soluções
suporte - todas elas
incrementais ao serviço
existente

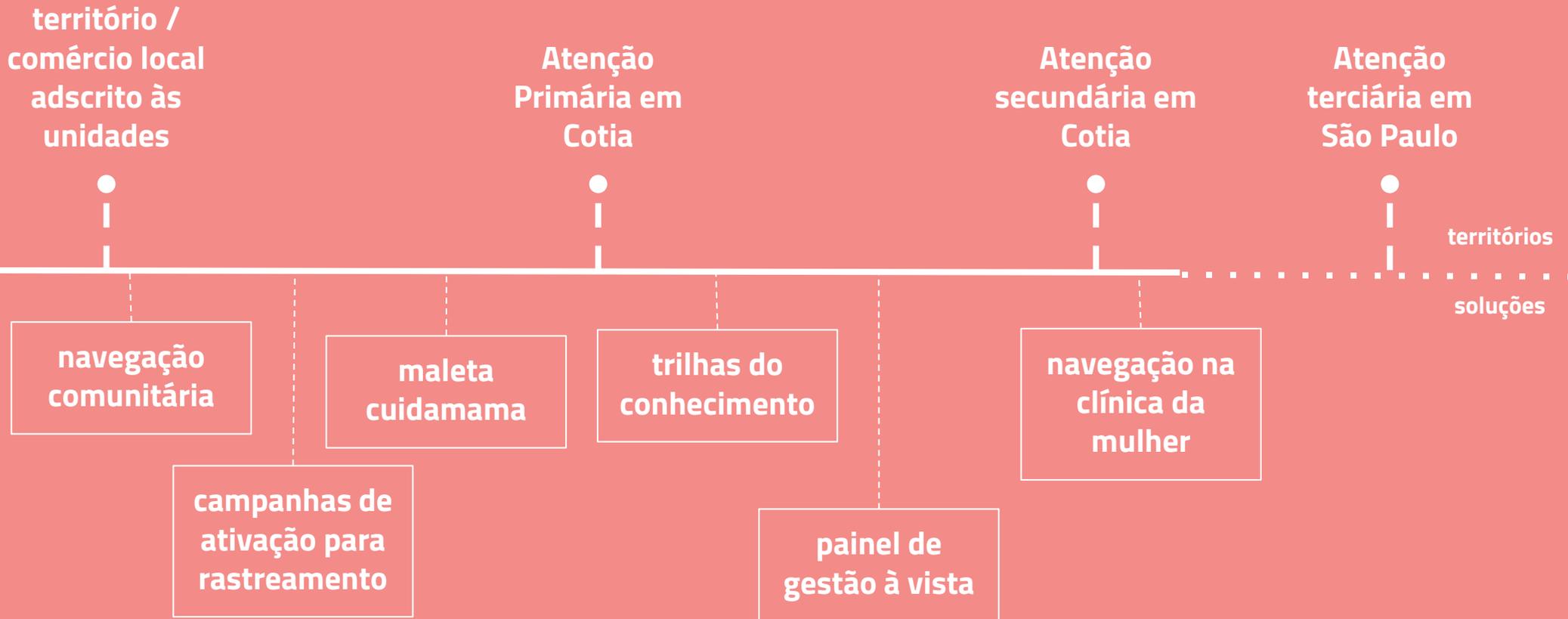
rastreamento

Fortalecimento do
serviço via
**navegação de
pacientes**



Soluções por localidade e equipamento

Quando falamos de fortalecimento do serviço, estamos pensando na conexão das ações entre os diferentes níveis da atenção, aplicando soluções pontuais que incrementarão a oferta da saúde, dando mais qualidade ao atendimento, garantindo a troca de informações e o cuidado integrado à mulher



— atuação prevista

- - - - - atuação futura

O que irá melhorar se fizermos isso?

As diferentes ações, em conjunto, irão providenciar melhorias incrementais ao serviço ofertado, possibilitando avanços nos indicadores pactuados pelo município.

- Melhoria direta sobre os indicadores do Previne;
- Aumento do número de mulheres rastreadas para o cuidado geral em saúde;
- Melhoria da qualidade dos encaminhamentos da atenção básica aos demais níveis de atenção;
- Melhor preenchimento dos dados nos sistemas de saúde;
- Melhoria do custo/benefício hora de profissionais;
- Aumento da satisfação do usuário em relação ao serviço ofertado