



AS DIFICULDADES DA COMUNICAÇÃO NO ACOLHIMENTO E ACESSO À PESSOA COM SURDEZ NA ATENÇÃO PRIMÁRIA

LUDMILA MOURÃO XAVIER GOMES ANDRADE; THIAGO LUIS DE ANDRADE BARBOSA; AIDEE LIDUVINA OVIEDO BARBOZA

INTRODUÇÃO: A Atenção Primária à Saúde (APS) possui grande desafio em acolher e atender às necessidades do usuário surdo nas Unidades Básicas de Saúde (UBS). Esse cenário envolve a falta de preparo dos profissionais associada à barreira nos processos comunicacionais. Tais dificuldades podem acarretar redução do acesso, menor humanização e comprometimento da integralidade da atenção. **OBJETIVO:** Compreender como ocorre o processo de comunicação e as suas barreiras no acolhimento e acesso à pessoa surda na APS. **METODOLOGIA:** Estudo de caso exploratório de abordagem qualitativa com uma usuária surda que acessou os serviços de APS no último ano. Realizou-se entrevista aberta em profundidade e gravada com a seguinte pergunta norteadora “como foi a sua experiência quando procurou o serviço da UBS?”. A entrevista ocorreu na presença de um tradutor juntamente com a usuária. Os dados foram analisados mediante a análise temática de conteúdo. Os aspectos éticos foram respeitados, e este estudo obteve aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa por meio do parecer CAAE nº 03029418.8.0000.0107. **RESULTADOS:** A usuária procurou a UBS e percebeu a barreira da comunicação desde a recepção em que relatou que com os demais pacientes que não são surdos há uma certa comunicação, mas com a pessoa surda não existe atenção e acolhimento. Há a falta de atenção e de escuta ativa pelo fato de a atenção dos profissionais centrar-se apenas no acompanhante que está traduzindo e trazendo a mensagem. Quando o atendimento ocorre com médico e enfermeiro foi observado certo distanciamento da relação profissional-usuário e as orientações passadas foram consideradas de difícil compreensão pela pessoa surda. **CONCLUSÃO:** Conclui-se que a falta de conhecimento dos profissionais de saúde sobre a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) tem dificultado o processo comunicacional além da falta de acolhimento e inclusão da pessoa surda nos atendimentos em saúde na APS.

Palavras-chave: Comunidade surda, Processo comunicacional, Acolhimento, Acesso, Atenção primária à saúde.