



DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS ENFERMEIROS NO ATENDIMENTO DE PACIENTES COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE

JESSYKA NASCIMENTO DA SILVA; MILENA PEREIRA DA SILVA; NAYARA LAYS FRANÇA DOS SANTOS; TAMIRES DA CUNHA MEDEIROS; BRUNA HIPÓLITO MOREIRA REIS

RESUMO

A Constituição Federal Brasileira de 1988 garante a saúde como um direito de todos e dever do Estado. Entretanto, quando nos deparamos com a prática no atendimento à saúde de pessoas com deficiência já não conseguimos visualizar esse acesso tão universal e integral, onde, o cenário das dificuldades comunicativas entre a população surda e os profissionais de saúde são bem extensos, tornando a população surda muito mais vulnerável ao agravamento de doenças que poderiam ter sido evitadas ou sanadas caso o entendimento dos sintomas fosse pleno e efetivo. Deste modo, o objetivo desta pesquisa é mostrar as dificuldades vivenciadas pelo profissional de enfermagem no atendimento ao deficiente auditivo. Trata-se de uma revisão da literatura, como objetivo de reunir e sintetizar resultados de pesquisas empíricas sobre um tema ou questão de investigação. Os critérios de inclusão foram: artigos publicados em português, inglês e espanhol, que retratassem a temática da assistência de Enfermagem ao paciente com deficiência auditiva publicados preferencialmente nos últimos 10 anos, salvo os considerados clássicos na literatura acadêmica. A maior parte dos profissionais de saúde não têm domínio da libras. 70% dos profissionais de saúde avaliados sentiram a necessidade de utilizar Libras durante os atendimentos de saúde. Na percepção dos profissionais de saúde, a principal barreira é a comunicação com os deficientes auditivos. E esta ocorre por não saberem comunicar-se em Língua Brasileira de Sinais, fato que os leva a utilizarem outros mecanismos, como gestos e mímicas, na tentativa de estabelecer uma comunicação com as pessoas com deficiência auditiva.

Palavras-chave: Deficiente Auditivo, Surdez, Acessibilidade, Serviços de Saúde, Comunicação

1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal Brasileira de 1988 garante a saúde como um direito de todos e dever do Estado. Além disso, no campo de ação do Sistema Único de Saúde (SUS), os serviços de saúde devem ser orientados pela universalidade de acesso, integralidade e igualdade da assistência à Saúde, participação, descentralização, direito a informação e, sobretudo, na preservação da autonomia do usuário sem preconceitos ou privilégios (SANTOS et al., 2020).

Entretanto, quando nos deparamos com a prática no atendimento à saúde de pessoas com deficiência já não conseguimos visualizar esse acesso tão universal e integral. A perda auditiva, por exemplo, afeta o principal meio de comunicação existente na nossa sociedade, a

comunicação oral auditiva, resultando em desafios de inclusão social, principalmente no atendimento de serviços essenciais à vida. Segundo dados do censo demográfico de 2010, realizado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), existe no Brasil aproximadamente 9,7 milhões de pessoas surdas (IBGE, 2010), dentre elas, mais de 2 milhões possuem grau de surdez severa. Nesse contexto, o atendimento de saúde se destaca por ser um ambiente onde a comunicação é primordial para a qualidade do serviço prestado, do diagnóstico ao tratamento, de todo e qualquer paciente (ROCHA et al., 2021).

O cenário das dificuldades comunicativas encontrado entre a população surda e os profissionais de saúde são bem extensos, visto que a identificação clara dos sinais e sintomas é crucial para uma assistência de qualidade, tornando-os uma população muito mais vulneráveis ao agravamento de doenças que poderiam ter sido evitadas ou sanadas caso o entendimento dos sintomas fosse pleno e efetivo (ROCHA et al., 2021). Assim, é primordial que os profissionais da saúde estejam em constante formação, como é afirmado na Política Nacional da Educação Permanente em Saúde, para assim conseguirem prestar sua assistência de maneira plena e efetiva. Deste modo, o objetivo desta pesquisa é mostrar as dificuldades vivenciadas pelo profissional de enfermagem no atendimento ao deficiente auditivo.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de uma revisão da literatura. Os critérios de inclusão definidos para a seleção dos artigos foram: artigos publicados em português, inglês e espanhol, que retratassem a temática da assistência de Enfermagem ao paciente com deficiência auditiva publicados preferencialmente nos últimos 10 anos, salvo os considerados clássicos na literatura acadêmica. Os critérios de exclusão foram: artigos sobre assistência à pacientes com deficiência auditiva, mas em outros contextos fora da enfermagem, ou artigos que tivessem mais de 10 anos de publicação. Desse modo, a pergunta norteadora foi: Quais os desafios dos profissionais de saúde no atendimento a deficientes auditivos nas unidades básicas de saúde?

A busca bibliográfica foi realizada nos meses de Janeiro e Fevereiro de 2021 por meio da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e desenvolvida junto às bases de dados Scientific Electronic Library Online (SCIELO), Medical Literature Analysis Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), e Base de Dados de Enfermagem (BDENF). Para a busca dos artigos foram utilizados descritores selecionados mediante consulta aos Descritores em Ciência da Saúde (DeCs), sendo eles: Deficiente Auditivo, Surdez, Acessibilidade, Serviços de Saúde, Comunicação e com combinação do operador booleano AND. A partir da combinação desses descritores, foram localizadas 26 publicações. Para a seleção dos estudos, o recorte temporal considerado foi de 10 anos, ou seja, 2012 a 2022, o que resultou em um total de 10 artigos.

2 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A deficiência auditiva, congênita ou adquirida, constitui-se na diminuição da capacidade de entendimento normal dos sons. Onde, é considerado surdo a pessoa cuja audição não é funcional para o desempenho de atividades diárias. Podendo-se classificá-lo como portador de uma surdez: leve (perda auditiva de até 40 decibéis); moderada (perda auditiva entre 40 a 70 decibéis); severa (perda auditiva entre 70 e 90 decibéis) e profunda (perda auditiva superior a 90 decibéis (ARAÚJO et al., 2019).

Na área da saúde, os deficientes auditivos enfrentam diversos obstáculos relativos à acessibilidade ao SUS, principalmente pela barreira comunicativa e a difícil inclusão destes na sociedade ouvinte. A ausência do uso da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) pelos

profissionais da saúde fragiliza a comunicação do deficiente auditivo, bem como seu acesso aos serviços de saúde em todos os níveis da assistência. Prejudicando a qualidade do atendimento prestado, o que gera neste paciente sentimentos negativos, falha na comunicação, sendo necessária a presença de um intérprete no atendimento (BELMONTE et al., 2021). Portanto, é de fato indispensável que os profissionais da saúde conheçam a LIBRAS, a fim de não comprometer o cuidado com o cliente (COSTA, et al., 2020).

A Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência é um marco na regulação dos direitos da pessoa com deficiência, assegurando o pleno exercício dos direitos individuais e sociais desses indivíduos. Reafirmando essa política, em 2002, a língua de sinais tornou-se um meio legal de comunicação e expressão da comunidade surda no Brasil, por meio da Lei 10.436 de 24 de abril de 2002 (BRASIL, 2002). Entretanto, a preocupação com os segmentos populacionais em vulnerabilidade somente atraiu maior atenção no final do século passado, ganhando destaque os desafios de inclusão de grupos com barreira de acesso aos serviços de saúde, como a pessoa com deficiência auditiva (SANTOS et al., 2020).

Visto esta situação, a comunidade surda não consegue adquirir um atendimento igualitário nos sistemas públicos de saúde. Pacientes surdos, na maior parte dos casos, buscam o sistema de saúde com menos frequência que os pacientes ouvintes, referindo como principais dificuldades, o medo, a desconfiança e a frustração (BELMONTE et al., 2021).

Francisqueti et al., (2017) realizaram uma pesquisa onde avaliaram os sentimentos dos enfermeiros frente ao atendimento de pessoas com deficiência auditiva e observaram que 53,4% dos profissionais de saúde avaliados referiu sentimentos negativos sobre o atendimento proporcionado aos pacientes surdos, como: incapacidade (10,8%), impotência (7,20%), insegurança (4,10%) e constrangimento (3,60%). Além disso, os autores registraram algumas falas desses profissionais; “Incapacitado de suprir as necessidades deles”; “Incapaz pela dificuldade de comunicação”; “Impotente na hora da comunicação ainda mais se ele estive sozinho”; “Impotente por não ter capacidade de atender as necessidades básicas”; “Constrangido por não saber libras e não conseguir comunicar-me de maneira adequada”; “Me sinto constrangida por não entender muitas vezes o que o paciente tem a me dizer e como consequência não consigo ajudá-lo”; “Fico meio perdido, pois a comunicação em meu trabalho é importante, pois não posso passar informações erradas”.

Marquete et al., (2018) revela em seu estudo que 70% dos profissionais de saúde avaliados sentiram a necessidade de utilizar Libras durante os atendimentos de saúde. E destacam ainda que o fato de não dominar essa língua ocasiona uma barreira na comunicação, pela ausência de comunicação verbal, dificultando a compreensão das informações, orientações, diagnóstico e tratamento.

Os relatos registrados por Francisqueti et al., (2017) e Marquete et al., (2018) são de extrema importância pois refletem um problema existente e real. A pesquisa de Francisqueti et al., (2017) revelam ainda que 87,9% dos profissionais avaliados ressaltaram a importância de se capacitarem para a melhoria do processo de comunicação, considerando as particularidades dos indivíduos. A necessidade de melhoria do atendimento dos pacientes surdos foi referenciada por 13,3% dos profissionais, e 5,7% chamaram a atenção para a necessidade de existir alguém capacitado para o processo de comunicação.

Do outro lado, está a percepção do paciente deficiente auditivo. Costa et al., (2021) questionaram pacientes surdos sobre o acolhimento e cuidado em uma unidade de saúde de Cachoeiras-Ba. Nos relatos dos participantes foi possível perceber que a falta de empatia, acolhimento e cuidado foram fatores muito presentes, evidenciando um certo conceito pré-estabelecido pelo fator cultural da comunidade surda devido à falta de comunicação, conforme relatos: “Não tem cuidado, os profissionais parecem não ter amor, apenas preconceito”; “O fator primordial para um bom acolhimento é comunicação, é a base de tudo, importantíssimo! Os profissionais precisam saber LIBRAS, para cuidar”; “É saber atender

todos os tipos de pessoas, inclusive os surdos como eu”.

Costa et al., (2021) explicam ainda que quando questionados sobre as experiências vividas nos serviços de saúde pelos surdos com profissionais de enfermagem, algumas falas foram: “[...] O problema é que os profissionais nunca falam comigo ou para mim, apenas com minha mãe, eu fico “boiando” até ela me explicar algo. Isso é constrangedor! Além disso, às vezes não consigo compreender quando escrevem”.

“Estava muito mal, sentia várias cólicas, chamei minha mãe pois não queria ir só, por causa da comunicação, mas ela não quis ir, não deu importância, eu fui ficando cada vez pior e mais nervosa, quando decidi ir. Chegando lá ninguém sabia me atender, até que chamaram um rapaz que era conhecido meu, e ele verificou minha pressão, tentou me acalmar, mas foi horrível, ninguém me entendia”.

“Sempre fui sozinho, me viro, uso mímicas, escrevo, mostro no celular, mas é muito difícil os profissionais não saberem minha língua. Na hora das medicações tenho sempre medo, de não entenderem se for algo que tenho alergia ou de não explicarem”.

“O atendimento é horrível, não tem inclusão nenhuma”.

A maior parte dos profissionais de saúde não têm domínio da LIBRA, apesar de todas as dificuldades encontradas pelos profissionais de saúde, o atendimento ao deficiente auditivo sempre é realizado. Pois os profissionais tentam contornar a barreira de comunicação utilizando-se de outros meios, como, por exemplo, a linguagem escrita, a leitura labial e gestos, para que a demanda seja atendida (MARQUETE et al., 2018). Entretanto nem sempre tais estratégias conseguem atingir êxito com o indivíduo surdo (COSTA et al., 2021).

Marquete et al., (2018) revelam que um estudo identificou que 65% dos profissionais de saúde usavam gestos para se comunicar com pacientes surdos. Entretanto, é importante destacar que o improvisado realizado durante o atendimento a esses usuários pode proporcionar um problema, que pode refletir negativamente na qualidade da assistência prestada. Além disso, percebe-se que a frequência da utilização desses métodos alternativos para a comunicação pode levar a uma acomodação dos profissionais de saúde, levando-os a não procurarem capacitações, por iniciativa própria, para tornar a comunicação adequada e eficaz. Não há dúvida que uma comunicação efetiva com pacientes que possuem deficiência auditiva é primordial na área de saúde, visto que uma comunicação inadequada pode levar a erros e atrasos no diagnóstico de doenças e no tratamento, onde tais problemas podem levar a morte, a depender da gravidade do problema. As informações recebidas pelos pacientes contribuem na relação médico-paciente, diminuem a sensação de isolamento e aumentam a satisfação e a participação no tratamento. Sendo assim, o deficiente auditivo possui cultura e linguagem diferentes, e deve ser conhecido e respeitado de acordo com os princípios éticos, morais e legais, como qualquer outro cidadão (ARAÚJO et al., 2019).

A linguagem não verbal ainda é pouco utilizada nos diversos ambientes, principalmente nos de saúde. Durante a formação dos profissionais de saúde, as disciplinas relativas ao aprendizado da linguagem de LIBRAS começam a ser oferecidas, entretanto ainda não é obrigatório tê-las no currículo (SILVA e MENEZES 2020).

Deste modo, podemos observar que a melhor perspectiva de atendimento seria que todos os profissionais de saúde fossem capacitados com o curso de LIBRAS para realização adequada da consulta ao paciente. Para os enfermeiros atuantes ou não em unidades básicas de saúde, a capacitação de LIBRAS proporcionaria ainda a qualidade e integralidade das informações prestadas pelo cliente (FRANÇA e SILVA 2018). Talvez o uso de cartilhas ou manuais, que são instrumentos de fácil entendimento pudesse ajudar. Apesar da falha de algumas instituições, verifica-se que mesmo quando existe um intérprete de LIBRAS, ou profissional de enfermagem preparado para o atendimento ainda existem deficiências que provém do sistema educacional, uma vez que nem todos os deficientes auditivos são alfabetizados ou sabem se comunicar através desta linguagem.

O atendimento para com o paciente surdo, requer transparência e qualidade, e para isso, é necessário urgentemente se fazer o uso de uma linguagem compreensível para todos os envolvidos. Como todo e qualquer ser humano, o deficiente auditivo também é acometido por doenças, além disso, pode haver outros motivos que levem a um serviço de saúde, como urgências e emergências, gestação, ou simplesmente uma ida ao ambulatório, entre outros (SILVA e MENEZES 2020).

4 CONCLUSÃO

Na percepção dos profissionais de saúde, a principal barreira é a comunicação com os deficientes auditivos. E esta ocorre por não saberem comunicar-se em Libras, fato que os leva a utilizarem outros mecanismos, como gestos e mímicas, na tentativa de estabelecer uma comunicação com os deficientes auditivos.

Diante da realidade aqui observada, é evidente a necessidade de serem realizadas capacitações dos profissionais de saúde, e estes deverão praticar a sua qualificação no cotidiano, com a finalidade de reduzir as barreiras de comunicação com os deficientes auditivos. Acreditamos que apenas assim haverá avanço na atenção integral à saúde de pacientes dos deficientes auditivos.

É necessário também que as instituições de saúde direcionem o olhar a esses pacientes e observem que merecem um atendimento com qualidade. Para tanto, é imprescindível que ofereçam a formação profissional do tradutor e intérprete de Libras, para que os profissionais possam se comunicar com essas pessoas, atendendo-os com equidade e inclusão.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, A. M.; COTTA, B. S. S.; SOUZA, A. C. C. R.; OLIVEIRA, A. P.; LAGES, K. S. A

difficuldade no atendimento médico às pessoas surdas. Revista Interdisciplinar Ciências Médicas, v. 3, n.1, p. 3-9. 2019.

BELMONTE, B. A.; WAGNER, C. Os **Desafios enfrentados pelos profissionais de saúde no atendimento e acompanhamento da pessoa surda.** Revista Latino-Americana de Estudos Científicos, 2021, 4-14.

BRASIL. Lei nº 10.436 de 24 de abril de 2002. **Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais e dá outras providencias.** Diário Oficial da União, Brasília, 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110436.htm. Acesso em: 16 fev. 2022.

COSTA, D. G. O.; SANTOS, L. L.; NUNES, B. S. M.; MOURA, L. V. C.; SILVA, L. S., & SANTOS, R. S. **A percepção de pessoas surdas sobre o acolhimento e cuidado dos profissionais de enfermagem em unidades de emergência.** Revista Eletrônica Acervo Saúde, v. 13, n. 5, p. e74512021.

FRANCISQUETI, V.; FERRAZ TESTON, E.; RAMOS COSTA, M. A.; SOARES DE SOUZA, V. **Sentimentos da equipe de enfermagem ao atender um deficiente auditivo: desafios do cuidado.** Revista Educação, Artes e Inclusão, Florianópolis, v. 13, n. 3, p. 031-051, 2017. Disponível em: <https://www.revistas.udesc.br/index.php/arteinclusao/article/view/9529>. Acesso em: 21 fev. 2022.

FRANÇA, N. G. G. M.; SILVA, R. G. **Percepção de enfermeiros sobre a comunicação no atendimento à pessoa com deficiência auditiva.** Revista Brasileira de Ciências da Vida, v. 6, n. 3, 2018.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo Demográfico 2010. Rio de Janeiro: IBGE, 2010. Disponível em: <http://censo2010.ibge.gov.br>. Acesso em: 16 fev. 2022.

OLIVEIRA, T. B.; FREITAS, T. O. B.; SILVA, C. F. T.; SANTOS, F. F. **Desafios dos surdos no atendimento nas unidades básicas de saúde: Revisão Integrativa de Literatura.** 2019.

SANTOS, W. R.; NEVES, A. G. A.; FLORIANO, L. K. L.; GUSMÃO, C. M. P.; OLIVEIRA, M. M. **Inclusão do paciente surdo nos serviços de saúde no âmbito da Atenção Primária e suas interfaces com o cuidado de enfermagem.** Caderno de Graduação-Ciências Biológicas e da Saúde-UNIT-ALAGOAS, v. 6, n. 2, p. 73-73. 2020.

ROCHA, B. D. A.; TAUMATURGO, I. C. B.; GUIMARÃES, C. P. **Estratégias e desafios enfrentados por profissionais das técnicas radiológicas no atendimento ao paciente surdo.** Research, Society and Development, v. 10, n. 17, e43101724222, 2021. (CC BY 4.0), ISSN 2525-3409.

SILVA, L. I.; & MENEZES, A. M. C. **"Libras: Atendimento e Acompanhamento no Ambiente Hospitalar.** ID on line. Revista de psicologia, v.14, n. 52, p. 892-902, 2020.